

# Conscientisation professionnelle et construction de l'identité dans le champ du social

*Travail de Bachelor*

*Directrice : Sarah Jurisch Praz  
Sierre, mai 2016*

## Résumé

Longtemps vu comme une vocation, le travail social est aujourd'hui une profession à part entière. A travers son historicité, c'est à dire un processus qui s'inscrit dans le temps et permet d'éclairer et d'inscrire le présent par et dans le passé, de nouvelles attentes et injonctions sont apparues et ont influencé les nombreux référentiels qui déterminent la pratique des travailleurs et travailleuses sociales.

Toute cette évolution de la pratique professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales, ainsi que des théories et concepts émergents, a été en partie développée par la réflexivité des acteurs eux-mêmes. Elle est induite, d'une part par l'évolution sociétale et d'autre part par la conscientisation des professionnel-le-s eux-mêmes, ces éléments vont influencer et construire leur propre identité et pratique professionnelle.

Par ces changements, qu'en est-il de l'identité personnelle de chacun-e au sein de sa pratique ? Dans une profession où les valeurs et le bon sens de chacun-e sont considérés comme outils de travail, comment les travailleurs et travailleuses sociales articulent-elles leurs identités personnelle et professionnelle ?

Cette recherche menée sur des éducateurs et éducatrices sociales ainsi que des assistant-e-s sociales de la Suisse romande a démontré la prévalence de l'identité personnelle sur une identité collective des travailleurs et travailleuses sociales. Les résultats affirment une forte adéquation entre les valeurs personnelles des professionnel-le-s et celles véhiculées par l'institution dans laquelle elles ou ils travaillent.

Le manque de conscience de l'historicité du travail social amène, au contraire, un questionnement sur l'évolution de cette profession caractérisée par ses valeurs altruistes et solidaires touchant aux populations les plus vulnérables de notre société. Bien que les années 2015 et suivantes valorisent l'accomplissement personnel avant tout, nous pouvons nous questionner sur la prise en compte globale de notre société et sa cohésion. Nous en sommes tous et toutes les actrices principales.

Mots clés :

Conscientisation – Identité professionnelle – Pratique professionnelle – Réflexivité –  
Travailleurs et travailleuses sociales – Professionnalisation du travail social – Historicité

## Remerciements

Nous tenons à remercier tout particulièrement Madame Sarah Jurisch Praz pour sa disponibilité et sa flexibilité, ses réflexions, le temps et l'énergie qu'elle a pu consacrer durant les diverses relectures et corrections amenées.

Nous remercions également tous et toutes les professionnel-le-s qui ont accepté de nous rencontrer et de participer à l'élaboration de notre recherche.

Pour finir, nous remercions également nos proches et notre famille pour leur soutien tout au long de notre cursus scolaire, leur tolérance dans les moments difficiles, mais surtout d'avoir cru en nous et d'avoir favorisé son bon déroulement.

## Avertissements

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteures. Elles sont fondées sur nos pensées personnelles. Nous ne pouvons pas avancer que cela reflète une généralité dans le travail social.

Nous adoptons volontairement une posture critique. Cependant, nous savons que de par notre jeune âge et notre expérience, le recul nécessaire peut se ressentir dans notre écrit.

Nous certifions avoir personnellement rédigé ce Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées.

Le recours indispensable aux divers ouvrages et références nous amènent à les solliciter mais à ne pas les présenter dans leur globalité. En effet, nous avons consciemment sélectionné les éléments qui nous permettraient d'enrichir notre recherche. De ce fait, tous les éléments et les approfondissements d'une même théorie peuvent ne pas être relevés.

Nonobstant, afin de refléter et respecter de manière fidèle les écrits des auteurs, nous avons référencé et cité toutes les sources empruntées.

Pour finir, nous avons délibérément écrit notre Travail de Bachelor de manière équitable en recourant au langage épïcène afin que la présence des femmes dans ce domaine soit rappelée, révélatrice de la réalité du terrain. Les deux sexes sont donc représentés de façon égale.

## Liste des abréviations

*Pour des raisons pratiques concernant la rédaction de ce travail et afin de faciliter la compréhension du texte nous avons répertorié une série de notions organisées par ordre alphabétique dans le glossaire ci-dessous. Il vise à expliciter les abréviations utilisées et le jargon professionnel technique via un vocabulaire digeste et destiné à tout public. De plus, il permet de respecter le langage épicène et allège le style d'écriture.*

TS      Défini l'intégralité des professionnel·le·s du domaine du travail social tous sexes confondus

AS      Professionnel·le·s exerçant une fonction d'assistant ou assistante sociale

ASE    Professionnel·le·s du domaine du travail social ayant effectué une formation d'assistant·e socio-éducatif de niveau du certificat fédéral de capacité

ES      Professionnel·le·s exerçant une fonction d'éducateur ou éducatrice sociale

HES    Haute école spécialisée

CFC    Certificat fédéral de capacité

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Résumé.....   | 1  |
| Remerciements.....  | 2  |
| Avertissements .....  | 2  |
| Liste des abréviations .....  | 3  |
| 1 Introduction.....   | 7  |
| 2 Problématisation .....  | 9  |
| 2.1 Définition du questionnement de recherche .....   | 9  |
| 2.2 Objectifs de recherches et apports à l'intervention sociale .....                                       | 10 |
| 2.3 Hypothèses relevées .....   | 11 |
| 3 Construction de l'identité d'un·e professionnel·le du travail social.....                                 | 13 |
| 3.1 Compréhension de la notion d'identité .....   | 13 |
| 3.2 Lien paradoxal de l'individualisation à l'identification .....  | 14 |
| 3.3 Socialisation .....   | 14 |
| 3.4 L'identité professionnelle comme composante et produit de l'identité personnelle .....                  | 15 |
| 3.5 Identité professionnelle s'inscrivant dans une identité sociale.....                                    | 16 |
| 3.6 Vision interactionniste vs vision fonctionnaliste .....   | 18 |
| 3.7 Conclusion .....  | 18 |
| 4 Historicité et professionnalisation du travail social.....  | 20 |
| 4.1 La notion d'historicité dans la sociologie Touranienne.....   | 20 |
| 4.2 Historique du travail social .....  | 21 |
| 4.3 La définition du travail social d'aujourd'hui.....  | 22 |
| 4.4 Les valeurs fondatrices du travail social.....  | 23 |
| 4.5 Le processus de professionnalisation d'une profession .....   | 24 |
| 4.5.1 Enjeux de la professionnalisation .....   | 24 |
| 4.5.2 Processus de formation comme processus de professionnalisation.....                                   | 25 |
| 4.5.3 Importance des trois niveaux d'interventions dans lesquels s'inscrit la<br>professionnalisation ..... | 27 |
| 4.6 Conclusion .....  | 28 |
| 5 Pratique professionnelle.....   | 30 |
| 5.1 Un mot, plusieurs sens du mot « pratique » ... ..   | 30 |
| 5.2 Une pratique dite « professionnelle » .....   | 31 |
| 5.3 Praxis et poïesis, de quels types de pratiques professionnelles parle-t-on ? .....                      | 31 |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 5.4   | La pratique professionnelle dans le travail social : un paradoxe.....  | 32 |
| 5.5   | Les référentiels dans la pratique professionnelle, quelles conséquences ? .....                              | 34 |
| 5.6   | Pratique professionnelle selon la définition internationale des travailleurs et travailleuses sociales ..... | 35 |
| 6     | Travail social et réflexivité .....  | 37 |
| 6.1   | La conscientisation comme élément constituant de la réflexivité .....  | 37 |
| 6.2   | Définition de la conscientisation .....  | 38 |
| 6.3   | Définition de la réflexivité.....  | 39 |
| 6.4   | Pratique réflexive .....   | 40 |
| 6.5   | Société en évolution et réflexivité.....   | 42 |
| 6.6   | La réflexivité comme savoir au sein de la pratique professionnelle .....                                     | 43 |
| 6.7   | Pratique réflexive dans la réalité du terrain .....  | 43 |
| 7     | Méthodologie.....  | 46 |
| 7.1   | Méthodologie de recueil de données .....   | 46 |
| 7.1.1 | La grille d'entretien .....  | 46 |
| 7.1.2 | L'entretien semi directif.....   | 47 |
| 7.1.3 | Population et corpus .....   | 48 |
| 7.2   | Méthodologie d'analyse d'entretien.....  | 49 |
| 8     | Analyse d'entretiens .....   | 51 |
| 8.1   | Le récit du parcours professionnel.....  | 51 |
| 8.2   | Construction de l'identité professionnelle .....   | 52 |
| 8.2.1 | Définition.....  | 53 |
| 8.2.2 | Éléments déterminants .....  | 54 |
| 8.2.3 | Source de l'influence .....  | 55 |
| 8.2.4 | Parcours professionnel.....  | 56 |
| 8.2.5 | Synthèse .....   | 56 |
| 8.3   | Traduction de l'identité professionnelle dans la pratique et niveaux d'intervention                          | 56 |
| 8.3.1 | Niveaux dans lesquels la pratique s'inscrit.....   | 58 |
| 8.3.2 | Impact recherché dans la pratique professionnelle .....  | 59 |
| 8.3.3 | Synthèse .....   | 60 |
| 8.4   | Articulation de l'identité professionnelle et personnelle avec la pratique professionnelle .....             | 60 |
| 8.4.1 | Conciliation .....   | 62 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 8.4.2 | Adéquation.....   | 63 |
| 8.4.3 | Recours à la théorie.....   | 64 |
| 8.4.4 | Processus réflexif.....   | 65 |
| 8.4.5 | Référentiels.....   | 65 |
| 8.4.6 | Synthèse.....   | 66 |
| 9     | Comparaison entre les clés conceptuelles et l'enquête de terrain.....     | 68 |
| 9.1   | Construction de l'identité d'un·e professionnel·le du travail social..... | 68 |
| 9.2   | Historicité et professionnalisation du travail.....                       | 69 |
| 9.3   | Pratique professionnelle.....   | 71 |
| 9.4   | Travail social et réflexivité.....  | 72 |
| 10    | Retour sur hypothèses.....  | 75 |
| 11    | Pistes d'action.....  | 77 |
| 12    | Bilan.....  | 79 |
| 12.1  | Biais liés à la méthode de recherche.....                                 | 79 |
| 12.2  | Biais liés à l'échantillon.....   | 79 |
| 12.3  | Biais liés aux chercheuses.....   | 80 |
| 12.4  | Limites de la recherche.....  | 81 |
| 12.5  | Ethique et confidentialité.....   | 81 |
| 12.6  | Bilan professionnel et personnel.....                                     | 82 |
| 13    | Conclusion.....   | 83 |
| 14    | Bibliographie.....  | 85 |
|       | Table des illustrations.....  | 87 |
|       | Annexes.....  | 0  |

## 1 Introduction

La réflexivité que peuvent avoir les TS sur leur pratique professionnelle nous a interpellées dès nos débuts dans cette profession. En effet, lors de la réalisation de notre CFC d'assistante socio-éducative (ASE) nous avons pu constater une grande prévalence de professionnel·le·s « non formé·e·s » ou formé·e·s il y a plus de 20 ans et n'ayant jamais suivi de formation continue. C'est pourquoi, nous avons ressenti un certain décalage de connaissances avec ces personnes par rapport à ce que nous avons appris aux cours professionnels. Cela nous a amenées à nous questionner sur l'identité des travailleurs et travailleuses sociales. Qui étaient ces personnes ? Qu'est-ce qui permettait de définir leur identité professionnelle ? Etc.

La formation d'assistante et d'éducatrice sociale que nous poursuivons depuis deux ans à la Haute école de travail social nous a fait prendre conscience de concepts théoriques, tel que l'empowerment ou l'approche systémique. Ceux-ci avaient très peu été abordés et jamais observés dans notre pratique au cours de la formation CFC. De ce fait, nous nous sommes questionnées sur cette « absence aux contenus théoriques » qui n'apparaissait pas dans la pratique des TS côtoyé·e·s. En effet, si, de par notre formation HES, nous connaissions ces notions-là, à quoi se référaient ces professionnel·le·s pour réfléchir au sens de leurs actions et les alimenter par des appuis théoriques ?

Au cours de la réalisation de notre CFC d'ASE et tout au long de notre cursus HES, nous avons pu constater une prédominance du concept de « mettre l'utilisateur ou l'utilisatrice au centre de l'action » qui n'était pas toujours le cas. Nonobstant, les contenus de la formation HES nous ont fait prendre conscience que notre action était prescrite par le contexte institutionnel, sociétal et politique dans lequel nous travaillions. Par conséquent, nous nous sommes interrogées sur ce qui déterminait l'action des TS, si cette action était fondée et dirigée en vue des besoins et désirs de la personne accompagnée ? Ou était-elle, au contraire, exigée et formatée par le contexte dans lequel elle s'inscrivait ?

De plus, un autre élément de l'ordre de la pratique des TS nous a interpellées. Bien que nous ayons réalisé nos premières formations pratiques dans des contextes différents, soit dans une structure socio-pédagogique accueillant des enfants en situation de décrochage scolaire en Suisse, soit dans une maison de quartier dans un bidonville en Argentine, nous avons constaté que notre pratique professionnelle avait été semblable. Autant l'une que l'autre orientait son action dans le but de favoriser la cohésion sociale de "sa" population respective tout en respectant l'identité et l'intégrité de chaque individu en valorisant ses compétences, ce qui rejoint les valeurs du travail social. De ce fait, nous nous sommes interrogées sur ce qui pouvait être constitutif de notre manière de travailler afin d'être applicable à des contextes sensiblement différents. Ces diverses expériences professionnelles et réflexions que nous avons pu partager entre nous au cours de celles-ci, nous ont amenées à nous questionner sur divers éléments qui seront abordés dans cette recherche.



Nous avons structuré notre Travail de Bachelor en trois livres principaux. Le premier est intitulé : les clés conceptuelles. Il comprend quatre différents concepts que nous avons choisi d'approfondir afin d'étoffer nos connaissances autour de notre problématique. Le deuxième livre s'intitule : Enquête de terrain. Il comprend notre processus de recherche, les spécificités de notre échantillon de recherche et toutes les informations récoltées durant notre étude en relation à notre question de recherche.

Dans le troisième livre intitulé : Analyse des résultats, nous faisons la synthèse des résultats principaux obtenus suite à l'entier du Travail de Bachelor dans une transposition entre les verbatims des sujets, les savoirs acquis de par notre recherche scientifique et notre analyse personnelle.

## 2 Problématisation

### 2.1 Définition du questionnement de recherche

Nous nous questionnons sur la construction de l'identité professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales. Comment l'identité professionnelle, qui est le résultat de nombreux facteurs, va influencer la manière de travailler des travailleurs et travailleuses sociales ? De quelle manière combinent-ils leurs valeurs personnelles et professionnelles et les impératifs professionnels dans leur pratique ?

Dans les formations du social de niveau HES ou CFC, nous avons constaté que l'utilisateur ou usagère est sans cesse placé-e au centre de l'action professionnelle. Cependant, qu'en est-il dans la réalité du terrain ? Est-ce que ses besoins sont réellement pris en compte ? Ou les professionnel-le-s essaient-ils de répondre aux besoins de la personne accompagnée tout en essayant de satisfaire les prescriptions de l'institution qui les emploie et les attentes de la société à laquelle ils appartiennent ?

Nous nous questionnons également sur la conscientisation des professionnel-le-s. Comment les travailleurs et travailleuses sociales perçoivent-elles les paradoxes du travail social à l'aune de leur propre construction identitaire et de l'historicité du travail social ? Et à quels niveaux perçoivent-ils et elles ces paradoxes (micro, meso, macro) ? Il est important que les professionnel-le-s du travail social prennent conscience que le travail réalisé avec les usagères ou usagers a un impact au niveau institutionnel et sociétal. Et qu'inversement, les interventions au niveau de la société et des institutions, aient un impact sur la ou le bénéficiaire. Le fait qu'un-e professionnel-le ait conscience de cela le poussera à se responsabiliser au niveau des politiques par exemple ce qui le motivera à s'investir dans ce domaine pour qu'ensuite il y ait un changement dans les niveaux inférieurs : institution et usager représentant les niveaux micro et meso définis par Roquet (2012).

Ce questionnement soulève l'importance de la conscientisation des professionnel-le-s dans le travail social. A travers ce terme c'est avant tout la réflexivité engendrée par la conscientisation qui nous intéresse. En effet, c'est à travers un travail réflexif sur leurs propres pratiques qui s'inscrit dans l'historicité d'une profession, que le travail social pourra continuer d'évoluer et de perfectionner ce pour quoi il existe dans nos sociétés. Ainsi, notre question de recherche est la suivante :

« Comment, les travailleurs et travailleuses sociales construisent-elles leur identité professionnelle ? Et de quelle manière celle-ci influence leur réflexivité et leur pratique professionnelle ? »

Nous abordons les concepts suivants dans notre travail de Bachelor : l'identité professionnelle du travail social et des travailleurs et travailleuses sociales, la construction de la réflexivité et l'influence de ces deux éléments sur la pratique professionnelle. Par le schéma ci-dessous nous illustrons l'interdépendance entre la pratique professionnelle, l'identité professionnelle et la

réflexivité dans une circularité évolutive perpétuelle. Il s'agit donc de comprendre ce mouvement répétitif tel que : les expériences pratiques vécues vont définir et influencer l'identité professionnelle et par un processus réflexif dirigeront notre pratique professionnelle et ainsi de suite. Nous faisons l'hypothèse que ce processus est primordial dans la pratique professionnelle et est possible uniquement lorsqu'il y a conscientisation de la ou du professionnel·le entre chaque étape de ce schéma. Cette réflexivité permise par la conscientisation est interdépendante avec la construction de l'identité professionnelle du professionnel·le et son influence sur la pratique professionnelle. Cette dernière sera plus approfondie dans la partie enquête de terrain.

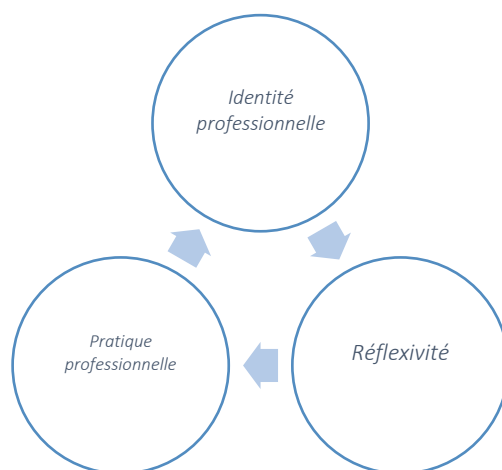


Figure 1 : Processus de conscientisation

## 2.2 Objectifs de recherches et apports à l'intervention sociale

Nous avons dissocié deux niveaux d'objectifs à atteindre : nos objectifs de recherche pour notre travail de Bachelor et nos objectifs pour la pratique professionnelle du travail social.

Objectifs de recherche :

- × Comprendre comment se construit, en général, l'identité d'un travailleur ou d'une travailleuse sociale et du travail social.
- × Comprendre comment cette identité influence les niveaux d'intervention (micro, meso et macro) de la pratique professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales.
- × Comprendre comment la réflexivité permet à l'individu d'articuler son identité et sa pratique, en combinant ses valeurs personnelles et professionnelles avec les impératifs professionnels.

Objectifs pour la pratique professionnelle du travail social :

- × Favoriser la réflexivité des professionnel·le·s du travail social afin d'améliorer leurs actions.
- × Renforcer l'articulation entre théorie et pratique dans la pratique professionnelle.

- × Conscientiser les professionnel-le-s sur l'importance de la réflexivité.
- × Rendre attentifs les professionnel-le-s au niveau dans lequel ils ou elles interviennent et l'interdépendance de ces trois niveaux (micro-meso-macro).

### 2.3 Hypothèses relevées

De ce fait, nous avons émis l'hypothèse suivante scindée en sous-hypothèses :

***Par la conscientisation de son action et du contexte dans lequel la pratique professionnelle s'inscrit, la ou le professionnel-le pourra sortir du schéma de simple agent exécutant et entrer dans une posture réflexive.***

- I. Les professionnel-e-s sortent difficilement de leur zone de confort ou de leurs limites définies par leur cahier des charges afin d'être en adéquation avec leurs propres valeurs.
- II. Les professionnel-e-s ne se sentent pas visés par les niveaux qui ne les concernent pas.
- III. Les professionnel-e-s une fois entrés dans la pratique ont très peu accès à la théorie acquise lors de la formation.
- IV. La pratique des professionnel-le-s du travail social sera plus adéquate si ceux-ci entrent dans un processus réflexif et prennent en compte son importance.

# Chapitre premier : Les clés conceptuelles

### 3 Construction de l'identité d'un·e professionnel·le du travail social

Afin de répondre à notre questionnement de recherche, nous avons décidé de nous appuyer sur différents concepts qui nous permettront d'éclaircir certaines notions et de préciser la manière dont s'est développée notre réflexion autour des différents sujets. Avec ces concepts, nous arrivons à suivre chronologiquement notre processus réflexif. Ce qui va permettre au lecteur ou lectrice d'en avoir une compréhension générale. Nous entamons notre recherche avec la notion d'identité professionnelle qui, selon nous, est un concept majeur dans notre travail.

Le travail social agit dans un nombre indéfini de domaines. Chacun de ces domaines est constitué de métiers différents. Au sein de ces métiers, il y a des fonctions, des statuts et des rôles distincts tenus par des professionnel·le·s ayant des parcours, des formations, des diplômes et des expériences uniques, ne ressemblant à aucun autre. Chacune de ces composantes va ensuite permettre de définir l'identité professionnelle d'un individu bien précis. Peut-on donc parler de l'identité professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales ? Ou serait-ce plutôt les identités professionnelles des travailleurs et travailleuses sociales et l'identité professionnelle du travail social ? Peut-elle être définie ou avoir des caractéristiques de ressemblance entre les professionnel·le·s ?

Avant de répondre à ces questions nous allons commencer par définir l'« identité » afin de saisir ce qui se dissimule derrière ce terme lorsque nous l'employons dans notre travail.

#### 3.1 Compréhension de la notion d'identité

Tout d'abord, il est important de comprendre ce que la notion d'identité représente, vierge de quelconque association ou caractéristique. En effectuant nos recherches, nous arrivons souvent à un paradoxe dans les définitions du mot « identité ». En effet, nous trouvons deux types de définition : l'une rapportant l'identité comme similitude et l'autre se rapporte à une caractéristique d'unicité d'un élément.

Nous découvrons donc qu'il s'agit d'une évolution étymologique et historique de ce terme. En effet, le mot identité provient du mot latin « idem » qui signifie le même. De ce fait, si nous prenons la définition la plus ancienne que nous avons trouvée, au début du XIV<sup>ème</sup> siècle, l'identité était désignée comme le « fait qu'une chose, une personne est la même qu'une autre, qu'il n'existe aucune différence entre elles » selon Jehan Bras-de-Fer cité par le site du Centre national de ressources textuelles et lexicales, cnrtl.fr (2013). Ceci met en évidence que le mot identité était initialement utilisé pour désigner une similitude absolue entre deux éléments, ce qui a donné l'adjectif « identique ». Tandis qu'en se référant à la citation de l'écrivain du XVIII<sup>ème</sup> siècle, Jean de Crèvecoeur également cité sur le même site, l'identité est alors le « fait qu'un individu est bien celui qu'il dit être ou présumé être » (De Crèvecoeur, 2013). Nous comprenons par cela, qu'il n'y a donc plus de confusion possible entre un élément et un autre de par la définition de son identité. Elle représente l'individualisation. C'est-à-dire l'action de se différencier par des caractères individuels.

Cette introduction nous démontre la complexité déjà dans la définition propre du mot identité. Pour notre travail nous nous référerons à une définition de l'identité telle que l'entend l'écrivain Jean de Crèveœur. C'est-à-dire une identité se rapportant à la singularité d'un élément. Cependant, nous gardons tout de même à l'esprit que son origine provient du mot *idem* donc « la même chose ». Ce paradoxe peut être compris de la manière suivante : il n'existe pas d'individualité sans similitude. Cela se rapporte aussi à l'importance de la relation dans la définition de l'identité : l'identité se définit dans la relation à l'autre soit, personne ou objet. Afin d'avoir une identité propre il faut passer par un processus d'identification à d'autres éléments « exemples ». L'identification c'est l'action de se confondre avec une autre chose à laquelle nous nous définissons comme « la même chose ». Afin de conclure, nous avons sélectionné la définition suivante de l'identité qui, pour nous, intègre le paradoxe justement relevé : « L'identité, c'est ce par quoi une personne, un groupe (familial, professionnel, ...), un peuple se reconnaissent eux-mêmes et se voient reconnus par les autres. » (Barreyre & Bouquet, 2013, p. 293). Autrement dit, l'identité permet de se différencier des autres, mais aussi de se reconnaître dans un groupe. Les deux phases de l'identité sont donc la différenciation et l'assimilation.

Afin d'assimiler les idées relevées ci-dessus, nous nous interrogeons sur le processus de construction de l'identité.

### 3.2 Lien paradoxal de l'individualisation à l'identification

Comme nous l'avons souligné plus haut, l'identité se définit par la similitude à autre chose et par la singularité d'un élément. Après avoir compris la notion d'identité, globalement, pouvant se rapporter à n'importe quel objet, nous allons nous concentrer sur l'être humain, qui est dans ce travail notre sujet principal.

Pour comprendre l'identité d'un être humain, nous allons nous pencher sur les fondements de sa construction jusqu'à la fin de sa maturation, en passant par les étapes d'individualisation et d'identification d'un point de vue sociologique. En effet, chaque processus de construction identitaire se faisant dans un contexte socio-culturel donné, nous ne pouvons pas négliger ce facteur. D'autant plus que les processus d'individualisation et d'identification ne sont possibles qu'à travers les relations qu'entretiennent les individus entre eux.

Nous allons notamment nous appuyer sur les écrits du sociologue Claude Dubar qui, dans son livre *La socialisation* (2010), décrit de manière approfondie la construction de l'identité, particulièrement l'identité professionnelle qui est un concept clé de ce travail par le biais de la socialisation. La thèse principale défendue dans ce livre est la suivante : la construction identitaire est composée à la fois par les identités collectives et par des identités personnelles.

### 3.3 Socialisation

Selon Dubar, l'identité « n'est autre que le résultat à la fois stable et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectif, biographique et structurel, des divers processus de socialisation qui, conjointement, construisent les individus et définissent les institutions » (2010, p. 105).

De ce fait, dès son plus jeune âge, la construction de l'identité de l'enfant est influencée par de nombreux facteurs. Ces facteurs interviennent déjà dans la relation parent-enfant. En effet, les pratiques éducatives des parents vont être influencées par leur statut socio-économique. Il existe des corollaires entre l'emploi des parents, les conditions de vie et la manière d'éduquer un enfant. Ces pratiques auront un impact considérable sur le développement de l'identité de ce dernier (Dubar, 2010, p. 28). Ainsi, nous pouvons constater que, dès sa naissance, l'enfant acquiert déjà une identité ethnique, politique, religieuse, culturelle qui dépend de la classe sociale à laquelle appartiennent ses parents.

L'enfant fait l'expérience de son identité sociale seulement une fois entré dans le cursus scolaire. En effet, c'est à travers la catégorisation des autres qu'il en prend conscience. Il est alors exposé à une dualité : l'identité qu'il avait construite pour lui-même et l'identité conférée par les autres. Nous pouvons faire un lien avec les notions d'individualisation et d'identification abordée auparavant. Dubar citant Honneth explique que « l'identité du moi n'est possible que grâce à l'identité de l'autre qui la reconnaît, identité elle-même dépendante de sa propre reconnaissance » (2010, p. 81). Nous constatons que l'identité est à la fois individuelle car elle est attachée à la personne, à l'individu dans sa singularité, mais elle est également sociale car elle est identifiée par autrui.

Cette expérience de l'identité sociale que fait l'enfant nous amène à nous questionner sur la notion de socialisation du point de vue de Dubar. Pour lui, la socialisation « constitue une incorporation des manières d'être (de sentir, de penser et d'agir) d'un groupe, de sa vision du monde et de son rapport à l'avenir, de ses postures corporelles comme des croyances intimes » (2010, p. 79). De ce fait, dès l'école, on peut constater que l'enfant va expérimenter la socialisation avec ses camarades, ses professeur·e·s mais aussi face aux valeurs transmises par l'établissement auquel il ou elle appartient.

Nous avons jusqu'ici pu observer par quels éléments l'identité personnelle pouvait être influencée et construite, ainsi que son inscription dans un processus en perpétuelle évolution. Pour Dubar, l'identité personnelle va de pair avec l'identité professionnelle. La première affectant le choix de la seconde et la seconde influençant le statut social, donc l'identité personnelle. C'est pourquoi, nous allons aborder l'identité professionnelle à la fois en tant que composante de l'identité personnelle mais aussi en tant que résultante de celle-ci.

### 3.4 L'identité professionnelle comme composante et produit de l'identité personnelle

Le deuxième tournant de l'identité personnelle apparaît lorsque l'individu doit se confronter au marché du travail. En effet, en choisissant d'exercer telle ou telle profession, la personne décide d'être conditionnée par tel ou tel statut social, ce qui déterminera un peu plus son identité personnelle. Bien entendu, il ne s'agit pas d'un processus définitif qui cloisonnera la personne dans telle ou telle identité. Comme nous l'avions explicité dans la première partie de ce travail, il s'agit d'un processus évolutif (Cf. figure n°1 Processus de conscientisation).



Cette identité professionnelle va se modifier et évoluer par divers éléments concrets rencontrés dans la pratique professionnelle comme le statut, l'identification par les collègues de ses compétences, la capacité à mettre en œuvre des projets professionnels, la capacité d'anticipation, les perspectives de carrière au sein de cette profession, etc. D'autres éléments auront également une incidence sur cette construction de l'identité professionnelle. Les transformations technologiques, organisationnelles ou encore la gestion des ressources humaines des entreprises auront des répercussions sur la définition et la construction de l'identité (Dubar, 2010). Nous pouvons de ce fait constater que l'identité professionnelle est passablement marquée par l'incertitude.

De ce fait, cette construction de l'identité professionnelle est un processus biographique. En effet, comme le dit Dubar, il « s'agit d'une construction dans le temps par les individus d'identités sociales et professionnelles à partir des catégories offertes par les institutions successives (famille, école, marché du travail, entreprise, etc.) et considérées à la fois comme accessibles et valorisantes (transaction subjective) » (2010, p. 112).

Cependant, ce processus désigné comme biographique par Dubar, ne suffit pas à déterminer l'identité professionnelle et sociale des individus. En effet, c'est lorsque ce processus biographique interfère avec des processus relationnels qu'il y aura construction de l'identité professionnelle. La construction de l'identité est le résultat de trois facteurs : les interactions avec autrui, la confrontation à l'autre et le processus biographique.

### 3.5 Identité professionnelle s'inscrivant dans une identité sociale

Ce processus implique que la personne entre dans des relations de travail, participe d'une manière ou d'une autre à des activités collectives dans des organisations et intervienne sous une forme ou une autre dans des jeux d'acteurs (Dubar, 2010). R. Sainsaulieu cité par Dubar donne une autre définition de l'identité professionnelle qui l'inscrit dans un processus relationnel d'investissement de soi-même : « façon dont les différents groupes au travail s'identifient aux pairs, aux chefs, aux autres groupes, l'identité au travail est fondée sur des représentations collectives distinctes, construisant des acteurs du système social d'entreprise » (Dubar, 2010, p. 115). Nous comprenons donc que la construction de tel ou tel type d'identité va se faire en fonction de la prépondérance de représentation de cette même identité au travail. Autrement dit, si cette identité est plus ou moins reconnue dans un contexte, les individus vont selon cette influence, l'adopter ou non. Comprendre par quelles valeurs est constituée l'identité revendiquée d'un groupe, permettra de comprendre par quoi l'identité de l'individu est constituée. Nous supposons donc que la reconnaissance identitaire dépendra étroitement de la nature des relations de pouvoir au sein du contexte représenté. En effet, en fonction de la place qu'occupe l'individu et son groupe d'appartenance, la reconnaissance de son identité sera ou non considérée et sera ou non adoptée par les autres sujets.

Pour conclure, la reconnaissance ou non reconnaissance des compétences, des savoirs et des images de soi qui constituent le noyau dur du contexte professionnel, va autant influencer l'identité professionnelle d'un individu extérieur intégrant l'équipe que l'identité

professionnelle de cette même équipe. Encore une fois, il s'agit de comprendre l'identité professionnelle se construisant par l'intégration des mouvements les plus importants. Nous admettons donc qu'elle est évolutive et mouvante. Nous pouvons aussi comprendre cette mouvance par ce processus biographique que définit Dubar plus haut.

De ce fait, l'identité professionnelle se fait par deux processus parallèles intervenant au même moment : la reconnaissance et la légitimation d'une similitude ou d'une adhésion des identités associées aux savoirs, compétences et images de soi exprimés par les différents individus dans un système d'interaction au sein d'un espace déterminé. En simplifié, l'identité se crée lorsque plusieurs individus intégrant le même système de valeur s'influencent et influencent un système de pensée. Ils construisent donc ensemble et individuellement cette identité en même temps collective et individuelle.

Par conséquent, nous pouvons faire la constatation suivante : l'identité sociale n'est pas héritée d'une génération à une autre mais elle est continuellement prise en compte et reconstruite sur la base de la précédente par la génération actuelle. Cette construction identitaire, dite sociale, prend non seulement en compte les catégories ainsi que les positions héritées de la génération précédente mais également toutes les stratégies identitaires qui ont été déployées dans lequel les individus évoluent. Contexte qui participe lui-même à la transformation des stratégies identitaires individuelles. Cette construction identitaire influence de manière décisive le champ du travail, de l'emploi et de la formation du fait que ces trois pôles ont acquis une forte légitimité dans la reconnaissance de l'identité sociale et de l'attribution des statuts sociaux.

L'identité professionnelle dépend également de la formation des individus. À partir des années 1960, on constate que l'importance attribuée aux secteurs du travail et de l'emploi joue un rôle sur les identifications sociales que s'attribuent les personnes entre elles (Dubar, 2010). En effet, l'emploi devient de plus en plus un élément constitutif des processus identitaires. C'est pourquoi, la formation qui est partie intégrante de la construction de la pratique professionnelle, prend également de la valeur dans les années 1980. C'est par elle que l'on a accès au monde professionnel.

Nous constatons que l'identité personnelle influe sur l'identité professionnelle et que cette dernière n'est pas une construction figée dans un contexte donné. L'identité professionnelle est, par conséquent, un processus qui ne cesse d'évoluer tout au long de la vie, ceci par la pratique professionnelle et la réflexivité que l'on a sur celle-ci (Cf. fig. 1 *Processus de conscientisation*).

En transposant cette théorie de l'identité, non pas à un niveau personnel mais à un niveau professionnel, cela signifierait que l'identité professionnelle définirait la professionnalité et dirigerait la pratique professionnelle de l'individu. Voilà pourquoi, il est intéressant de s'intéresser non seulement à ce que fait un-e professionnel-le mais aussi à son identité professionnelle et personnelle afin de comprendre l'action qu'il ou elle a choisie.

Nous admettons donc qu'en comprenant comment se construit l'identité professionnelle nous pourrions comprendre dans quels niveaux la ou le professionnel·le intervient et à quels niveaux la personne agit. Selon Roquet (2012), la professionnalisation du travail social se construit selon trois niveaux d'activités : le niveau macro qui correspond à la construction historique et sociale de l'activité ; le niveau meso qui représente les dispositifs institutionnels de formation et de travail ; et, pour finir, le niveau micro qui est le vécu du professionnel lui-même. Avant d'approfondir cette notion, il est primordial de distinguer deux manières de penser l'identité professionnelle.

### 3.6 Vision interactionniste vs vision fonctionnaliste

Fabienne Imbert dans son écrit *Qui sont les travailleurs sociaux ?* (2010) définit également deux choix distincts pour aborder la question de l'identité professionnelle : le modèle de la profession définie par les fonctionnalistes ou celui de la professionnalité développé par les interactionnistes. La première possibilité évoque la construction du travail social uniquement à travers ses qualifications et ses statuts alors que la deuxième possibilité retient prioritairement le sens de la mission, les activités de travail, les clients ainsi que la situation de travail.

Le point de vue fonctionnaliste portant davantage sur les intitulés des métiers et les titres issus de la formation que sur les postes occupés « repose principalement sur la réglementation de l'exercice professionnel : définition des missions et des mandats, rémunération, organisation des formations et des voies d'accès aux postes de travail. » (Ravon & Ion, 2012). Au contraire, la vision interactionniste s'intéresse davantage à la construction de l'identité professionnelle en fonction de la pratique professionnelle de la personne selon sa perception propre. Le point de vue fonctionnaliste a une influence considérable dans la construction de l'identité professionnelle du travail social car c'est par l'obtention d'un diplôme de la formation ou à travers des écoles que se voient légitimées les qualifications que peut avoir un travailleur ou une travailleuse sociale. En passant par ces écoles, il y a tout de même une transmission uniforme des valeurs et des normes à considérer qui constitueront la base du fonctionnement des professionnel·le·s. Voilà pourquoi le processus formatif a une influence considérable dans la construction de l'identité professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales d'aujourd'hui.

La vision interactionniste dans laquelle nous nous inscrivons nous permet d'avancer l'idée que l'identité du travail social est définie par son historicité. De ce fait, l'identité professionnelle d'un·e professionnel·le du travail social en particulier s'inscrit dans une identité commune du travail social. En s'appuyant sur l'historicité de cette profession nous pouvons comprendre la construction de l'identité d'un·e professionnel·le en tant que membre du groupe des travailleurs et travailleuses sociales.

### 3.7 Conclusion

Afin de pouvoir comprendre au mieux le processus de professionnalisation des travailleurs sociaux, il est important de savoir dans quel contexte historico-politico-social s'inscrit la pratique professionnelle. Cela se fait principalement en saisissant ce qui forme l'identité

professionnelle de chaque acteur du domaine du social. C'est pourquoi, la compréhension du processus de construction de l'identité professionnelle du travail social permettra de saisir le processus de professionnalisation.

Le processus de professionnalisation fait partie d'une construction historique d'un secteur professionnel. En effet, comme le dit Roquet : « La compréhension du processus historique est indispensable pour saisir la genèse des dynamiques de la professionnalisation » mais encore « sans profondeur historique, la professionnalisation devient simplement un enjeu social momentané sans points d'appuis et sans cadrage temporel suffisamment établi pour les situations et les acteurs concernés » (Roquet, 2012, p. 85).

De ce fait, approfondir l'historicité du travail social nous permettra de comprendre d'une part, pourquoi le travail social est tel qu'il est. Et d'autre part, quels sont ou ont été les types d'interventions et les destinataires de celles-ci.

## 4 Historicité et professionnalisation du travail social

Avant de décrire le processus de professionnalisation du travail social, il est primordial de comprendre la notion d'historicité. Nous nous sommes appuyées sur les théories du sociologue français de l'action sociale et des nouveaux mouvements sociaux, Alain Touraine afin de mieux définir la complexité de cette notion.

Selon nous, afin de comprendre l'historicité du travail social, il faut saisir ce que veut dire « historicité » de manière générale. Si nous comprenons la notion et les processus qui la constituent nous pourrions lors de notre étude identifier quels éléments se rapportent à cette notion. Et c'est dans les réponses que nous recevrons de la part de nos sujets que nous pourrions poser des diagnostics et des hypothèses sur les différents mouvements sociaux qui ont abouti à la création de telle ou telle pratique professionnelle.

### 4.1 La notion d'historicité dans la sociologie Touranienne

La théorie sociétale d'Alain Touraine se déploie sur plus de 40 ans d'histoire. Il y a donc dans ses écrits et ses conceptions du sujet une évolution et une réadaptation au fil du temps. D'ailleurs dans son article « Mouvement perpétuel. Lutttes sociales et historicité de la société dans la théorie d'Alain Touraine » (Renaud, 2003), Yann Renaud relève effectivement le fait que la théorie d'Alain Touraine a été développée uniquement en se basant sur des mouvements violents de la société, c'est-à-dire ses crises et ses convulsions, il reprend néanmoins une pensée générale de la théorie touranienne restant tout de même pertinente pour notre recherche.

Il est vrai que la société peut vivre des changements non seulement lors de mouvements sociaux de grande ampleur et visibles à travers des manifestations de masse mais aussi en temps calme par des mouvements plus discrets ou souterrains. À notre niveau d'analyse, il serait trop complexe de prendre en compte chaque micro influence qui a constitué l'historicité de la société, nous nous intéressons plutôt à la définition générale de l'historicité.

Dans son ouvrage, Touraine définit l'historicité comme suit : « L'historicité de la société est sa capacité de produire ses orientations sociales et culturelles à partir de son activité et de donner un « sens » à ces pratiques. » (Touraine, 1973, p. 10). Il entend par là que la société se construit elle-même par elle-même, elle se transforme et évolue en fonction des luttes et des conflits. Lorsqu'il y a une crise, il y a en premier des mouvements sociaux et ensuite une évolution de la société. Touraine pense que la société produit la société : lorsqu'il y a un déséquilibre ou un besoin de changement, de nouvelles pratiques sociales apparaissent, si celles-ci semblent efficaces pour la plus grande partie de la population, elles deviennent une norme. Ceci contribue à mieux gérer et organiser l'ordre social. La société en ressort différente d'avant, elle a changé et est constituée d'autre chose. Nous pouvons également comprendre que l'identité construit l'identité et même que le travail social peut être considéré comme une société qui se construit elle-même. L'historicité est donc une autoproduction des pratiques et de l'action sociale et culturelle d'une société définie. La société créera de ce fait ses propres orientations

culturelles. C'est l'accumulation de mouvements de réarrangements des normes ou des pratiques qui vont ainsi produire l'historicité du travail social :

« J'appelle historicité cette distance que la société prend par rapport à son activité et cette action par laquelle elle détermine les catégories de sa pratique. La société n'est pas ce qu'elle est mais ce qu'elle se fait être: par la connaissance qui crée un état des rapports entre la société et son environnement, par l'accumulation qui retire une partie du produit disponible du circuit aboutissant à la consommation; par le modèle culturel qui saisit la créativité sous des formes qui dépendent de l'emprise pratique de la société sur son propre fonctionnement. Elle crée l'ensemble de ses orientations sociales et culturelles par une action historique qui est à la fois travail et sens. » (Touraine, 1973, p. 10).

Touraine dans son livre parle aussi de société n'ayant pas d'historicité. En effet, les sociétés n'ayant pas cette liberté de mouvance ne peuvent pas se construire d'historicité. Ces sociétés-là s'inscrivent par exemple dans des dynamiques gérées et cadrées comme par la religion, la monarchie, la raison, etc. Ces sociétés ne font que se reproduire et répéter l'action déjà définie.

Ainsi, l'historicité permet de repenser la dynamique établie de l'histoire. Cela se fait par la capacité d'action des individus, lorsque cette action est en expansion, l'individu devient acteur du changement. Nous pouvons mettre en lien, avec le travail social, la notion d'empowerment qui est une notion particulièrement en vogue actuellement.

Mais comme nous le savons, pour être acteur de changement il faut premièrement avoir conscience de son impact. Un thème que nous aborderons au travers du concept de réflexivité. Même si aujourd'hui nous nous demandons souvent si cette capacité ne serait pas restreinte. Cela expliquerait pourquoi la ou le travailleur social est de moins en moins acteur de changement.

## 4.2 Historique du travail social

Suite à cette compréhension que nous avons posée du processus d'historicité, nous allons simplement développer historiquement les instants qui ont contribué à créer l'émergence du travail social, nous pourrions comprendre les principaux mouvements d'influence qui le définissent et le constituent tel qu'il est aujourd'hui.

Après la deuxième guerre mondiale, l'État social se met en place dans un contexte de développement économique fort. À ce moment-là, le travail social a pour mission de réparer et remettre dans la norme les individus qui n'en font pas partie. Il s'occupe de tous ceux qui se retrouvent à la traîne de cet essor économique. S'il émerge dans la période de l'après-guerre, le travail social se formalise dans les années soixante, sa fonction principale consistant alors à s'occuper de toutes les personnes qui ne sont pas intégrées dans la société (Ravon, 2012).

La crise pétrolière qui marque les années septante a de grosses répercussions sur la société ainsi que sur la fonction du travail social. En effet, cette crise marque une augmentation du chômage et conduit à une forte exclusion pour les personnes qui n'ont pas d'emploi. De ce fait,

des dispositifs visant à renforcer, voire à faire émerger une cohésion sociale, sont mis en place (Ravon, 2012). Le but de la profession évolue. Il ne s'agit plus de réparer les individus pour les faire rentrer dans une norme mais plutôt de réaliser un travail relationnel avec les usagers et de tisser des liens entre les personnes.

Avec ce bref aperçu historique, nous pouvons constater que le travail social est dépendant du contexte politique. En effet, son existence est inconcevable en dehors des structures étatiques, des problématiques sociales et des politiques publiques. Tous les TS sont des salarié-e-s de la puissance publique (Ravon, 2012). De ce fait, il existe un rapport complexe entre ceux ou celles-ci, étant donné que le corps professionnel du champ social est le porte-parole de toutes les personnes sans voix et sans expression politique de la société.

De plus, c'est l'État social qui définit le cadre des interventions des TS ainsi que le sens de leurs pratiques. Bien souvent, ces missions ont des objectifs trop généraux et les moyens de réalisation de ceux-ci manquent de précision. En contrepartie, les élu-e-s se questionnent par rapport à l'efficacité des interventions des travailleurs et travailleuses sociales (Ravon, 2012). Cette question de l'efficacité relève de l'évaluation du travail sur le terrain, ce point est très délicat dans le domaine du social. En effet, il y a peu de résultats concrets dans ce domaine qui pourraient permettre aux politiques de justifier les actions menées dans ce secteur.

Du point de vue de l'historicité, nous pouvons constater que la professionnalisation du travail social est interdépendante de son contexte historico-politico-social. C'est pourquoi, il est important que le travailleur ou la travailleuse sociale ait conscience de ces éléments dans sa pratique professionnelle. En d'autres termes, qu'il ou elle prenne en compte le niveau macro dans ses interventions au quotidien.

#### 4.3 La définition du travail social d'aujourd'hui

Il est intéressant de se tourner vers le travail social d'aujourd'hui. Savoir ce qui le définit et le constitue de nos jours afin de comprendre sur quelle base référentielle s'appuie un-e travailleur ou travailleuse du social. Nous en relèverons les composantes principales sur lesquelles nous pourrions également nous appuyer durant notre étude. Il s'agirait donc de s'interroger sur les similitudes dans la visée de la pratique professionnelle entre la définition générale du travail social et l'action réelle que pose un-e professionnel-le du travail social. L'identification des composantes du travail social d'aujourd'hui se fera à travers la définition donnée par l'IFSW (International Federation of Social Work) disponible sur le site [travailsocial.com](http://travailsocial.com) représentant globalement les TS.

Avec la connaissance des notions d'historicité et de construction de l'identité professionnelle, nous avons conscience qu'aucune définition ne peut à elle seule être exhaustive en raison des caractères évolutifs et dynamiques du travail social. Cependant, l'IFSW définit très justement le travail social comme cherchant à « promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des

systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. » (IFSW - Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux, 2000). Nous comprenons donc que le travail social, comme le démontre également le paragraphe précédent, intervient lorsqu'il y a un dysfonctionnement dans la société et vise à améliorer la situation qui pose problème.

Dans le commentaire suivant cette définition, la mission du travail social est identifiée comme consistant à « aider les personnes à développer leur potentiel, enrichir leur vie, et prévenir les dysfonctionnements » (Travail-social.com, 2000), ceci en se fondant sur les principes des droits humains et de la justice sociale. Les travailleurs et travailleuses sociales sont défini-e-s comme agents facilitateurs de changement tant dans la société que dans la vie des personnes, familles et communautés qu'ils appuient et avec lesquels ils travaillent. Leur but étant principalement la résolution de problème.

Cette définition quelque peu succincte est, cependant, très claire quant à la visée et aux objectifs d'une action professionnelle. Avec de telles prescriptions, il est en effet primordial que le corps professionnel ait conscience de son action et soit en adéquation avec les visées définies ci-dessus. Comment imaginer une articulation possible lorsque nous savons que l'identité professionnelle, qui constituera la pratique professionnelle, est construite à travers des systèmes de valeurs et des influences différents pour chacun des individus ?

L'article poursuit en spécifiant que « Le travail social est un système complexe de valeurs, de théories et de pratiques » (Travail-social.com, 2000). Nous comprenons alors qu'il y a une convenance ou plutôt une conformité dans les valeurs que doit porter le travail social et les travailleurs et travailleuses sociales.

#### 4.4 Les valeurs fondatrices du travail social

Pour qu'il y ait une adéquation dans un domaine, il faut y poser un cadre. Nous pensons donc que ce cadre vient des valeurs fondatrices du travail social. Il s'agirait d'un ensemble d'idéaux humanitaires et démocratiques basés « sur le respect de l'égalité, de la valeur, et de la dignité de tous » (Travail-social.com, 2000), légitimés par les droits humains et la justice sociale. Ce sont ces valeurs-là qui par la suite ont fait l'objet de code de déontologie, de méthodologie et de réglementation. Ceci à l'échelle internationale (par exemple le Traité sur les droits de l'homme et de la femme ou la Convention relative aux personnes handicapées), à l'échelle nationale (comme le droit social suisse) et à l'échelle cantonale (comme le droit social de tel canton ou telle ville), mais aussi à des niveaux plus petits et de ce fait plus privés (règlement d'institution ou charte dans un groupe de parole).

De manière générale, il faut trouver un fil rouge dans ces réglementations. Nous en venons à la constitution de la théorie: « *La méthodologie du travail social s'appuie sur un ensemble de connaissances basées sur des faits empiriques et issues de recherches et de l'évaluation d'expériences pratiques, comprenant également des connaissances locales et indigènes spécifiques dans un contexte précis.* » et « *La profession s'appuie sur des théories du*



*développement et du comportement humain ainsi que sur des systèmes sociaux pour analyser des situations complexes et faciliter l'avènement de changements individuels, organisationnels, sociaux et culturels.* » (Travail-social.com, 2000). La norme adoptée est donc fondée sur plusieurs facteurs et sources d'influence entrant en jeu et constituant un ensemble de règles, variant selon les éléments environnementaux, historiques, contextuels, etc.

#### 4.5 Le processus de professionnalisation d'une profession

Dans ce chapitre, il est important d'étudier le contexte d'évolution d'un métier car « c'est là que s'expriment les attentes sociétales engendrant des normes professionnelles parmi lesquelles les modalités de rapport aux savoirs, c'est là que se construit donc une identité collective qui va influencer la formation, l'exercice du métier et donc l'orientation professionnelle des nouvelles recrues. » (Beckers, 2007, p. 11). Par l'évolution d'un métier nous pouvons comprendre quelles ont été les influences et leurs composantes. Par la suite, cette inclusion va en définir le domaine. Mais ce n'est pas à la spécificité de ces composantes que nous allons nous intéresser mais plutôt au processus de professionnalisation.

Pour commencer, poser une définition de la professionnalité à laquelle nous nous sommes référées tout au long de notre texte nous permet une concordance dans la compréhension de celle-ci. Nous adoptons la définition qu'en donne Lise Demailly dans son « Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles ». Il s'agit de penser la notion de professionnalité comme « l'ensemble des compétences considérées comme caractérisant normalement les membres d'un groupe professionnel donné à une époque donnée. » (Demailly, 2008, p. 80). Nous comprenons que pour qu'il y ait processus de professionnalisation, il faut d'abord qu'il y ait une normalisation des connaissances, savoirs et capacités que devraient avoir et adopter ceux qui l'exercent.

La définition suppose également que cette normalisation s'inscrit dans une temporalité limitée, bien que la professionnalisation soit en évolution et en réadaptation perpétuelle, nous pouvons, aujourd'hui y reconnaître une stabilité.

##### 4.5.1 Enjeux de la professionnalisation

On peut donc, parallèlement à cette évolution, imaginer également le processus de professionnalisation qu'a suivi le domaine du social. Tout commence par une préoccupation de professionnalisation. C'est-à-dire qu'apparaît une nécessité de professionnaliser une occupation. C'est principalement dans les domaines suivants que surgit cette apparition : « Il s'agit d'une part, de l'espace politique et social ; d'autre part, de l'espace des individus et des groupes sociaux (l'organisation des groupes sociaux en professions) ; enfin, de l'espace des organisations (l'environnement de l'offre de travail). » (Wittorski, 2008).

Selon Wittorski, sur les plans **politique et social**, cette nécessité s'est traduite par un mouvement général menant à la préoccupation et au soutien des plus défavorisés. Ce mouvement crée une convergence dans les enjeux sociaux poussant à une décentralisation politique, sociale et organisationnelle. Afin de répondre du mieux possible au peuple, il a fallu

réorganiser les administrations mises en place de telle façon à : donner le pouvoir au niveau local, transférer les responsabilités de l'efficacité, de la gestion des changements et de l'évaluation du travail au niveau des personnes. Ce mouvement s'approprie également le discours lié à la volonté de professionnalisation plus grande de la société. C'est-à-dire responsabiliser la personne en tant que citoyen·ne et plus précisément citoyen·ne professionnalisé·e.

Pour les **groupes professionnels**, les enjeux se trouvent au niveau de la constitution de la profession. Avec l'évolution des sociétés et des professions, le travail social a besoin d'une reconnaissance dans l'environnement en vue d'une meilleure place dans une hiérarchie étatique. Les professions du travail social sont nécessaires à l'Etat qui en a besoin, mais restent tout de même très informelles. Nous le voyons dans la partie historique du travail social, le domaine du social est partie intégrante de l'Etat. Il évolue au travers de ses changements. Les individus et les groupes sociaux ont besoin d'une organisation et d'une valorisation générale passant par la quête de professionnalité dans les organisations ou d'identité dans la sphère sociale.

Au niveau des **organisations**, les enjeux de professionnalisation ne se trouvent plus dans « les professions dans l'espace du social » mais la « professionnalisation des salariés » (Wittorski, 2008). Il s'agit de créer une professionnalisation des organisations au sein du marché du travail. Dans ce domaine, les organisations sociales ont dû s'adapter à plusieurs évolutions : passage à une logique de production tirée par la demande (créer des places de travail, des lieux de formation), et passage à une logique de résultat (niveaux de qualifications, objectifs, compétences à atteindre), etc.

Pour chacun de ces trois domaines, il s'agit de se réadapter aux situations nouvelles, évolutives et changeantes. Voilà comment et à travers quoi se traduit historiquement la professionnalisation. En même temps que la professionnalisation, une normalisation se crée formellement dans des écrits comme par exemple des conventions, des référentiels ou des lois. Mais surtout au travers des formations créées au fil du temps qui uniformisent et normalisent encore d'avantage le travail social, et contribuent à sa professionnalisation.

#### 4.5.2 Processus de formation comme processus de professionnalisation

Ces formations sont une composante importante dans ce processus de professionnalisation de l'individu. Le texte de Jaeger (Jaeger, 2007/4) fait référence au numéro de Vie Sociale : Formation des acteurs du social I : Enjeux et manœuvres n°2/2003 explorant trois voies menant à la professionnalisation :

1. **Les savoirs académiques et disciplinaires** : Par cette voie-là, il s'agit de mettre en œuvre une formation assurée par des centres de formation spécialisés dans tel ou tel domaine. C'est-à-dire que la seule réputation du centre suffira à justifier la profession. Même si de part ces formations, le passage par des stages est obligatoire pour mettre en pratique les savoirs théoriques acquis. La professionnalisation passe par des savoirs

formels associés aux lieux de formation qui ont, entre eux et à leur échelle, les mêmes objectifs. On voit cela par exemple entre les universités avec l'adoption des « crédits » mesurant la quantité de savoir accumulé durant la formation.

On peut imaginer que par cette voie-là, les professionnel-le-s du social se retrouvent tou-te-s équipé-e-s du même bagage. Ils sortent du même moule et sont formaté-e-s par les mêmes formations, qui sont, par exemple, la formation HES ou le CFC d'ASE. C'est-à-dire qu'un groupe de travailleurs et travailleuses sortant du même type de formation auront les mêmes acquis selon l'année et le lieu de formation.

2. **La validation des acquis de l'expérience :** Cette voie-là est décrite comme une nouvelle forme de certification car la pratique produit du savoir. Nous apprenons de la pratique de par notre capacité d'assimiler et de reproduire à travers l'expérience. Le texte ajoute tout de même que la pratique consolide ce processus de professionnalisation mais que celui-ci est à la base amorcé par la formation.

C'est donc la formation en amont de l'expérience qui permet ce processus de professionnalisation. Aujourd'hui, dans les formations telles que la formation HES ou le CFC d'ASE, l'expérience pratique en est devenue une étape non-négligeable. Au-delà du contenu théorique d'un programme de formation, la pratique permet d'assimiler les situations dans lesquelles on peut se retrouver et faire appel à des connaissances, travailler son savoir-faire ainsi que les attitudes adéquates et adaptées.

3. **L'analyse des pratiques :** Cette voie n'a de sens que lorsqu'elle s'inscrit dans une démarche collective mais également individuelle. C'est-à-dire que la ou le professionnel-le réfléchit et pense sa pratique dans une collectivité comme par exemple, l'équipe professionnelle, l'institution, le contexte et la situation. Ceci, en prenant en compte tous les éléments et les interactions intervenant dans l'activité. En même temps, elle ou il réfléchit de manière individuelle en fonction de son identité professionnelle et de ses ressentis. L'interaction entre soi et l'extérieur permettra de s'évaluer, s'analyser et se positionner dans sa pratique.

Cette étape constitue l'un des objectifs de la formation HES. En effet, lors des rapports de stage que l'étudiant-e doit rédiger suite aux formations pratiques qu'il a effectuées, il se met dans une démarche d'analyse individuelle de sa pratique. Lorsque ce ou cette même étudiant-e est soumis à une évaluation de son rapport de stage, spécifique aux exigences HES, il se trouve dans une démarche d'analyse collective car il suit les attentes imposées par cette collectivité.

Ces voies de professionnalisation peuvent être comprises comme indépendantes des unes des autres car chacune d'elles permet la professionnalisation et amène à ce processus. Mais elles sont également interdépendantes de par le fait qu'elles sont chacune une composante de ce processus pour afin qu'il soit complet et terminé. A l'heure actuelle, nous pouvons voir que les formations ont des objectifs et touchent à la professionnalisation empruntant ces trois

chemins : savoirs académiques et disciplinaires, validation des acquis de l'expérience, analyse des pratiques. Nous constatons donc que par le processus de formation, nous suivons parallèlement un processus de professionnalisation.

#### 4.5.3 Importance des trois niveaux d'interventions dans lesquels s'inscrit la professionnalisation

Nous avons identifié de quoi était née la professionnalisation et également comment la formation participait à la création de ce processus. A présent, nous nous interrogeons quant au processus de professionnalisation des individus, des activités et des organisations. Il y a plusieurs modes de professionnalisation conduisant à cette démarche. Ces modes amenant à s'interroger sur les pratiques éducatives et formatives, il est intéressant de s'y attarder. Nous allons alors, en nous appuyant sur les écrits de Pascal Roquet (2012), définir de manière approfondie ces trois niveaux nommés macro, meso et micro.

**Le niveau macro :** Ce niveau correspond à la construction historique dans laquelle s'inscrit la professionnalisation des TS. En effet, pour Roquet, la compréhension de ce processus historique voire même chronologique est indispensable pour comprendre la genèse des dynamiques d'une certaine professionnalité.

Il existe trois types de savoirs qui sont repérables au niveau macro : les savoirs théoriques qui sont appris dans la formation académique, les savoirs professionnels et empiriques acquis par l'expérience et les savoirs d'action contractés dans le cadre des activités formatives et professionnelles spécifiques. Selon Roquet (2012), les liens entre la formation et la professionnalisation définissent les articulations entre ces différents savoirs. Nous pouvons de ce fait, constater qu'il existe plusieurs savoirs en vue d'exercer une pratique professionnelle, mais que la légitimité de ces différents moyens d'apprentissage dépend du niveau de la professionnalisation et de la formation.

En ayant une compréhension de ce niveau macro dans leur pratique professionnelle, les TS pourront mieux saisir la « diversité des offres identitaires organisées selon différents segments professionnels » (Roquet, 2012, p. 85). Nous entendons par là, qu'il est important que les professionnel-le-s prennent conscience des tensions politiques et sociales qui traversent les politiques éducatives et formatives de leur professionnalité.

**Le niveau meso :** Le niveau meso de la professionnalisation contribuera un peu plus à saisir la complexité dans laquelle s'inscrit la profession des travailleurs et travailleuses sociales. Comme nous avons pu le constater ci-dessus, le niveau macro se traduit par l'insertion de la professionnalisation dans un contexte chronologique. Le niveau meso, lui, correspond aux dispositifs institutionnels. Il s'agit de la mise en forme de la professionnalisation construite en amont sur un plan macro, à un plan institutionnel. C'est-à-dire que les dispositifs de formation initiale ou continue, indispensables à la mise en action des dynamiques historiques de professionnalisation, ont des répercussions sur la professionnalisation mais au niveau institutionnel de celle-ci. À ce niveau, les professionnel-le-s du travail social envisagent leur

pratique en adéquation avec la politique institutionnelle dans laquelle elles ou ils s'inscrivent. Il nous semble important, au même titre que le niveau macro, que les TS aient conscience de la déontologie, de la responsabilité qui découlent de leur statut et fonction conférés par l'institution pour laquelle ils ou elles travaillent.

**Le niveau micro :** Pour terminer, le niveau micro est la traduction de la professionnalisation au niveau de l'individu, de son parcours personnel, social et professionnel. Dans ce niveau, nous aborderons la trajectoire individuelle que peut traverser tant un·e bénéficiaire, tant un·e professionnel·le du travail social pour fonder la personne qu'elle ou il est devenu·e.

Pour un travailleur ou une travailleuse sociale, c'est à travers la construction de sa professionnalité, de son identité personnelle, de son identité professionnelle et des temporalités biographiques que celui-ci ou celle-ci a parcourues que s'inscrit son action au niveau dit micro. Il s'agit également de l'éthique qu'a la ou le professionnel·le ainsi que sa responsabilité individuelle. Cela renvoie en grande partie à la construction de l'identité professionnelle en rapport avec la formation que le TS a suivie. En effet, à l'heure où une grande importance est consacrée à l'alternance dans les métiers de l'interaction humaine, il est primordial de concevoir le niveau micro en considérant cet élément important renvoyant aussi à la réflexivité abordée plus tard. De ce fait, il est primordial de saisir la pluralité et la singularité de ces parcours dans une diversité temporelle propre à chaque professionnel·le.

La conjugaison de ces trois niveaux permet d'identifier les processus de professionnalisation comme s'inscrivant dans une triple dimension qui touche les politiques, l'institution et l'individu (l'utilisateur ou le ou la professionnelle).

#### 4.6 Conclusion

En conclusion, l'historicité représente les mouvances et les vagues de pensée des gens, la professionnalisation représente la volonté d'exécution de ces mouvances et c'est au travers de la formation qu'elles sont justifiées et valorisées. Au final, aujourd'hui ce qui semble important c'« est d'abord la capacité, pour un « acteur du social » ayant acquis un statut de professionnel, de traduire dans son action quotidienne l'effectivité des compétences attestées par un parcours de formation et par une certification. » (Jaeger, 2007/4) Cela, sans réellement se demander si ses compétences attestées sont pertinentes ou non. Voilà qui empêche en effet la réflexivité du ou de la professionnel·le qui pourrait le mener à s'interroger sur son action et non à reproduire « bêtement » ce qui lui a été enseigné.

Nous avons identifié dans les chapitres précédents quelles valeurs et quels idéaux fondamentaux constituent ces concepts. Nous avons pu voir qu'il y avait une concordance dans la visée et l'objectif du travail social. Cependant, le travail social comprend une multitude de théories, de concepts, de techniques. Le contenu et le but de ces derniers sont universels et holistiques mais nous savons que la pratique professionnelle elle-même, dans ses priorités, peut varier d'un endroit, d'un contexte, d'un pays, d'une période à l'autre, en fonction des

conditions culturelles, politiques et socio-économiques. Nous désirons comprendre, à travers le prochain concept, la notion de pratique professionnelle ou la culture de la profession.

## 5 Pratique professionnelle

L'historicité nous a permis de comprendre les origines contextuelles des TS. Nous allons à présent nous intéresser à leurs pratiques professionnelles. Celles-ci se sont sans cesse adaptées aux sociétés, aux attentes de l'Etat ainsi qu'aux prérogatives politiques. L'emploi de la notion de pratique professionnelle ayant été à plusieurs reprises mentionnée dans ce travail, il est important de pouvoir la définir au même titre que l'identité professionnelle et l'historicité.

Premièrement, le recours à cette notion nous a questionnées sur la formulation de celle-ci dans notre travail. Pouvons-nous parler d'une seule et même pratique professionnelle des TS ? Ou l'envisager comme un ensemble des pratiques de ceux-ci ? Sinon au contraire, utiliser le terme au singulier et désigner la pratique professionnelle d'un·e professionnel·le du travail social ? Afin de répondre à ce questionnement nous allons développer ce concept en commençant par définir la notion de pratique professionnelle au sein du travail social et comprendre quels enjeux s'articulent autour d'elle

### 5.1 Un mot, plusieurs sens du mot « pratique » ...

Dans la perspective de saisir au mieux cette notion, nous allons commencer par définir le mot « pratique » puis nous l'assimilerons seulement dans un deuxième temps au terme « professionnel ».

Dans le dictionnaire « Le nouveau petit Robert » (2008) nous avons constaté qu'il existait plusieurs sens différents au mot « pratique ». En effet, une distinction est faite entre la pratique et une pratique :

I. **La pratique** 1. Activité volontaire visant des résultats concrets (*opposé à théorie*). 2. (Qualifié) Manière concrète d'exercer une activité (*opposé à règle, principe*).

II. **Une pratique, des pratiques** : manière habituelle d'agir (propre à une personne ou un groupe).

Nous pouvons, sur la base de ces deux manières d'envisager le mot « pratique », établir une première distinction. En effet, selon l'emploi de l'article défini « La » ou l'article indéfini « Une », la signification du mot « pratique » en sera différente. L'usage de l'article défini « La » souligne un principe d'action concret et désigne la pratique comme mise en action de la théorie. Alors que la deuxième définition se rapporte plus à une pratique plus usuelle et donc moins volontaire.

C'est pourquoi, dans notre travail, nous allons nous appuyer sur la première signification du mot « pratique » en utilisant l'article indéfini « La ». En effet, nous nous sommes intéressées à la construction de l'identité professionnelle d'un·e intervenant·e. Il est donc important pour nous de comprendre comment cette identité professionnelle, étant le résultat de l'interaction de nombreux facteurs comme l'identité personnelle et la socialisation, s'inscrit dans l'historicité d'un corpus et se traduit au sein d'une pratique. Ce sens donné à la pratique démontre que

celle-ci est une application de la théorie et de ce fait renvoie à la notion d'alternance, articulation de la pratique et de la réflexion sur cette pratique.

## 5.2 Une pratique dite « professionnelle »

Après avoir précisé la notion de « pratique », nous souhaitons définir ce que nous entendons par l'utilisation de ce mot dans l'expression « pratique professionnelle ». Deux définitions nous ont semblé intéressantes afin de saisir cette expression.

Premièrement, le professeur Jean-Marie Barbier, directeur du Centre de recherche sur la formation et de la Maison de la recherche sur les pratiques professionnelles, cité par Anne-Marie Lagadec, désigne la pratique professionnelle comme « [...] un processus de transformation d'une réalité en une autre réalité, requérant l'intervention d'un opérateur humain » (2009, p. 8).

La deuxième définition de la pratique professionnelle est émise par Jacky Beillerot, professeur émérite de sciences de l'éducation à l'université Paris-X-Nanterre, également cité par Lagadec. Dans cette seconde définition, la pratique implique une double dimension : « [...] d'un côté les gestes, les conduites, les langages ; de l'autre, à travers les règles, ce sont les objectifs, les stratégies, les idéologies qui sont invoqués » (2009, p. 8). Le terme pratique est utilisé ici dans le sens de la *praxis* (notion sur laquelle nous reviendrons plus tard), « entendue comme rapport complexe du penser et du faire indissociables : le praticien construit sa pratique dans l'expérience quotidienne d'événements qui surgissent, de la manière dont il les traite et des routines qui, ainsi, s'installent. » (Lagadec, 2009, p. 8). Nous constatons à nouveau l'alternance qu'effectue le ou la praticien·ne en traitant les « événements qui surgissent » à travers la réflexivité et qui par ce processus construit sa pratique.

Dans chacune de ces définitions, il est sous-entendu que chaque personne au travail agit sur le contexte pour le modifier. Par conséquent, nous emploierons la notion de « pratique professionnelle » dans cet écrit au travers des deux définitions abordées ci-dessus. A savoir, qui la désignent comme étant unique tout en restant liée tant au contexte de travail dans lequel elle s'exerce, qu'aux situations singulières auxquelles le ou la professionnel·le est confrontée. Mais également imprégnée des chartes et règlements du corpus professionnel auxquels il ou elle appartient.

## 5.3 Praxis et poïesis, de quels types de pratiques professionnelles parle-t-on ?

Au cours de nos recherches nous avons été, à maintes reprises, confrontées aux notions aristotéliennes de poïesis et praxis qui distinguent le type de pratique. En effet, selon Aristote, les activités de fabrication relèvent de la poïesis et sont orientées vers le « faire », dirigées vers la production d'objets en ayant comme visée l'efficacité technique et stratégique. Les activités de l'« agir » dites praxis, n'ont pas d'autres finalités qu'autrui comme être autonome et sont utilisées dans le sens d'« agir sur autrui », d'« intervention sur autrui » mais encore de « métiers de l'humain » (Fablet, 2004).



Il est pour nous important de marquer cette distinction dans l'emploi de la notion de « pratique professionnelle ». En effet, nous pouvons constater qu'il existe deux démarches possibles dans la pratique professionnelle des TS : l'une porte l'attention sur le résultat (poïesis), alors que l'autre privilégie avant tout le processus (praxis). Il s'agit bien de la définition de cette seconde approche, la pratique dite praxis visant à développer la potentialité du ou de la bénéficiaire en tant qu'« agent essentiel du développement de sa propre autonomie » (Coquoz & Knüsel, 2004) que nous avons retenue dans notre travail. Toutefois, nous ne pouvons pas totalement occulter la notion de poïesis dans cet écrit puisqu'elle correspond au projet mis en place pour l'individu et qui a pour but un changement lui permettant d'accéder par la suite à plus d'autonomie. C'est pourquoi, il existe cependant une certaine complémentarité entre ces deux notions.

Francis Imbert, agrégé de philosophie, docteur ès Lettres et Sciences humaines, maître de conférences à l'Université de Créteil et psychanalyste cité par Coquoz et Knüsel (2004, p. 56) « propose d'utiliser le mot « pratique » pour le « faire » qui vise une fabrication, et de réserver strictement la notion de « praxis » à cette perspective d'autonomie qui brise toutes les clôtures qu'implique la recherche prioritaire de résultats dans l'éducation ». Nonobstant, dans ce travail, il ne nous semble pas nécessaire d'effectuer cette distinction dans les termes empruntés.

En effet, nous préférons employer la notion de « pratique » dans une acceptation plus usuelle et la considérer comme l'ensemble des discours et des réflexions, des abstentions et des actions, des essais et erreurs qu'un·e professionnel·le pourrait exercer dans le cadre de son activité professionnelle. Tout en gardant à l'esprit la première notion du terme pratique que nous avons abordée, c'est-à-dire que la pratique professionnelle des TS ne doit aucunement être envisagée comme étant en opposition avec la théorie.

#### 5.4 La pratique professionnelle dans le travail social : un paradoxe

Après avoir défini la notion de « pratique professionnelle » sous diverses formes, nous arrivons au point qui nous intéresse, c'est-à-dire la pratique professionnelle des TS. Le travail social se confrontant sous ses divers aspects à de nombreuses tensions et paradoxes, la pratique professionnelle n'y échappe pas. Ainsi, nous allons aborder les principales contradictions rencontrées par les professionnel·le·s du travail social.

Premièrement, la pratique professionnelle des TS est confrontée à une tension que nous avons déjà abordée avec les notions de poïesis et praxis, c'est-à-dire d'un côté les attentes de résultats et de l'autre la primauté du processus pour y arriver. En surcroît de ces deux éléments qui tiraillent l'action des professionnel·le·s s'ajoute une autre dimension : celle de l'incertitude du résultat ainsi que l'intersubjectivité dont chaque professionnel·le est empreint·e. En effet, en travaillant avec des personnes il est impossible, pour les TS, de connaître l'issue de leur action. De plus, étant des êtres humains, ils ne peuvent échapper à la subjectivité qui les habite et qui aura un impact dans leurs actions. Dans cette première esquisse nous pouvons déjà constater que la pratique professionnelle du travail social se heurte à de nombreux paradoxes.

Joseph Coquoz, dans son rapport « L'insaisissable pratique » postule que les métiers désignés comme impossibles, c'est-à-dire « soigner, gouverner et éduquer » (2004, p. 58) sont assurés « d'emblée d'un succès insuffisant » (2004, p. 58) en citant Freud. Nous allons développer les trois raisons principales invoquées par Joseph Coquoz pour lesquelles ces métiers sont considérés comme plus difficiles à exercer et désignés comme « impossibles » par celui-ci.

La première raison est la suivante : la pratique professionnelle des TS est sans cesse confrontée à l'imprévu. Car comme évoqué ci-dessus, il s'agit d'un métier de l'humain et celui-ci étant imprévisible, la ou le professionnel-le doit s'ajuster à chaque nouvel élément rencontré. De ce fait, il est impossible de réduire cette pratique à un ensemble de procédures et de techniques bien précises étant donné qu'elles sont continuellement amenées à s'adapter aux changements.

Deuxièmement, le travail effectué par les TS n'est pas un travail « visible » par les acteurs et actrices qui ne font pas partie de la situation. Plusieurs conséquences découlent de cette « invisibilité ». Au niveau macro, cela engendre pour les politiques une difficulté d'identification des résultats concrets et de l'efficacité de la pratique professionnelle des TS (Ravon & Ion, 2012). De ce fait, ils n'ont parfois pas suffisamment d'éléments pour justifier une subvention de leurs actions professionnelles. Au niveau micro, il est difficile d'identifier quels autres facteurs interfèrent dans la relation avec l'utilisateur ou l'utilisatrice. En effet, n'étant pas dans une pratique causaliste c'est-à-dire que de chaque cause, donc acte professionnel, résulte une conséquence et donc un changement chez l'individu, il est compliqué pour les professionnel-le-s d'identifier si d'autres facteurs ont interféré dans la relation. Et si ceux-ci ont stimulé ou au contraire inhibé le changement visé par la pratique professionnelle.

La troisième et dernière raison de désigner ce métier comme « impossible » provient de la perception qu'a la ou le professionnel-le de la qualité et du résultat de son action. Nous pouvons comprendre par-là, qu'entre intervenant-e et bénéficiaire, qu'entre mandant-e et mandataire, qu'entre collègues d'un même service mais encore qu'entre une personne qui observe et une qui agit, il existe des points de vue différents de l'action menée. Il s'agit d'une difficulté supplémentaire auxquels les TS se retrouvent confronté-e-s.

De ce fait, « l'impossibilité » dont parle Freud cité par Coquoz et Knüsel (2004, p. 58) provient du fait que la pratique des TS n'est pas essentiellement orientée vers une fin. Cette pratique relève également d'une « activité orientée vers l'entente », dont l'objectif est de maintenir l'assentiment des protagonistes. En effet, la visée de l'entente nécessite que professionnel-le et bénéficiaire, et plus globalement toutes les personnes impliquées dans la situation parviennent à trouver un accord sur la conduite de cette pratique professionnelle. Cette visée est une des conditions fondamentales à la bonne réalisation de l'action sociale ainsi qu'à l'atteinte de ses buts (Coquoz & Knüsel, 2004).

Nous arrivons au constat que la pratique des professionnel-le-s du travail social ne peut exister sans ces nombreux paradoxes pour la majorité étant le produit du travail au contact de l'être

humain. Cependant, serait-il possible de clarifier cette pratique afin de limiter ces paradoxes auxquels les professionnel·le·s se trouvent confronté·e·s et de pouvoir répondre d'une manière plus adéquate aux difficultés énumérées ci-dessus? Il s'agit d'une question légitime dans le champ du travail social que nous allons aborder maintenant.

### 5.5 Les référentiels dans la pratique professionnelle, quelles conséquences ?

Dans le monde du travail en général, nous sommes de plus en plus confrontés à une recherche de standardisation des pratiques pour répondre à une préoccupation grandissante de sécurisation, de maîtrise des risques inhérents à toute activité humaine. Celle-ci se traduit par la production de normes, de procédures, le plus souvent validées scientifiquement par des personnes expertes. Le travail social n'y échappant pas, il s'agit en principe de recommandations qui tendent à guider les TS dans leur activité quotidienne. Mais souvent, celles-ci se transforment peu à peu en standardisation de la pratique sous forme de prescriptions. (Lagadec, 2009).

Paradoxalement à ces référentiels de plus en plus présents dans le travail des professionnel·le·s, la pratique professionnelle des TS est contrainte de redéfinir constamment ses normes. Et par conséquent, sans cesse interroger les postulats, souvent implicites, qui la fondent et qui définissent ce qu'est la nature humaine, le bien pour autrui et le bien commun (Coquoz & Knüsel, 2004).

De cette façon, ce qui établit la pertinence de la pratique professionnelle, ce qui assure son adéquation et qui constitue sa légitimité n'est jamais donné une fois pour toute, puisque il s'agit d'un objet de conflit permanent dans une société où cohabitent des opinions pluralistes. Par conséquent, même si les professionnel·le·s se sont formé·e·s de manière judicieuse alors, selon Joseph Coquoz (2004, p. 60), « ils ont toujours besoin de renouveler leurs pensées sur l'action et sur l'être humain en s'appuyant sur un genre de savoir qui appartient au sens propre, à la doctrine. Ce n'est pas sur la base de données scientifiques, mais bien à partir d'un choix de doctrine, que l'éducateur décide d'associer les enfants à la préparation d'une activité au lieu de leur en proposer une tout faite, ou que l'assistant social refuse de réduire son intervention auprès des clients au seul contrôle des justificatifs de dépenses ». La notion de doctrine correspond aux valeurs véhiculées et aux modèles de pensée d'une pratique professionnelle au sein d'une culture.

Il est important de ne pas occulter cette dimension de doctrine qui est intrinsèque à la pratique professionnelle des TS et qui est nécessaire quand s'impose une représentation de l'identité professionnelle sur l'unique répertoire technique des compétences à afficher et de l'efficacité à exhiber.

Exercer une pratique professionnelle dans le champ social oblige, en effet, à faire référence à une orientation extérieure de l'unique activité professionnelle. Et, par conséquent, s'appuyer sur un patrimoine de valeurs et de savoirs qui lui préexiste, comme nous avons pu le constater dans le concept d'historicité.

## 5.6 Pratique professionnelle selon la définition internationale des travailleurs et travailleuses sociales

Après avoir abordé la pratique professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales sous plusieurs angles, nous choisissons de clôturer ce concept avec la définition de la pratique professionnelle donnée par la Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux disponible sur le site internet [www.travail-social.com](http://www.travail-social.com) (IFSW - Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux, 2000) :

*« Le travail social aborde les barrières, les inégalités et les injustices existantes dans la société. Il cherche à répondre aux crises et urgences ainsi qu'aux problèmes individuels et sociaux de tous les jours. Le travail social utilise une variété de pratiques, techniques et activités compatibles avec cette orientation holistique concentrée à la fois sur les personnes et sur leur environnement. La gamme des interventions du travail social passe par des processus psychosociaux basés sur la personne à l'implication dans le politique, la planification et le développement dans le domaine social. Les interventions comprennent donc la fonction de conseiller, le travail social clinique, le travail de groupe, le travail social pédagogique, l'aide à la famille et la thérapie familiale ainsi que des efforts pour aider les personnes à obtenir des services et ressources disponibles dans la communauté. Les interventions incluent également la gestion d'agences, de services et d'organisation communautaires, et l'action politique et sociale dans le but d'avoir un impact sur la politique sociale et le développement économique. L'objectif et le contenu du travail social sont universels et holistique, mais les priorités de la pratique du travail social peuvent varier selon les pays et les périodes en fonction des conditions culturelles, historiques et socio-économiques en vigueur. »*

Nous pouvons, de ce fait, constater que cette définition de la pratique professionnelle regroupe toutes les notions abordées dans notre travail : la fonction du travail social qui agit autant sur la ou le bénéficiaire que sur le contexte organisationnel et sociétal. Mais aussi la notion de praxis qui est le type de pratique utilisée par les TS, ainsi que les paradoxes et tensions auxquels les professionnel-le-s sont confronté-e-s. Ou encore l'inscription de cette pratique dans une historicité du métier de travail social. Ce tout en prenant compte la dimension de l'identité professionnelle qui est singulière à chaque TS. C'est pourquoi, il nous semble important de reprendre cette définition pour conclure cette notion complexe qu'est la pratique professionnelle du travail social.

En conclusion, nous pouvons répondre à notre questionnement quant à la désignation du terme « pratique professionnelle ». Il n'existe pas une seule et même pratique des TS mais chaque travailleur ou travailleuse sociale constitue sa pratique en fonction de sa propre identité professionnelle et de ce qu'il en fait. Toutefois, il existe une certaine uniformisation ou standardisation des pratiques mais aussi des ressemblances qui permettent une action globale cohérente. C'est pourquoi, nous pouvons également parler d'une manière plus générale de la pratique professionnelle des TS, tout en sachant que chaque pratique est unique et propre à chacun-e.

C'est en ayant conscience de tous ces éléments que les professionnel·le·s du travail social pourront être désigné·e·s par l'appellation familière de « praticien·ne réflexive ».

## 6 Travail social et réflexivité

La pratique réflexive est un terme couramment utilisé dans le champ du travail social. Que ce soit au cours des formations de bases ou continues, en supervision, en analyse de pratique mais encore dans le langage quotidien, nous pouvons constater l'omniprésence de cette notion. Terme en vogue, ou simplement un nouvel élément constituant de la pratique du travail social en général, qu'en est-il réellement de cette notion dans la pratique professionnelle des TS ? Nous allons dans cette partie expliciter en quoi la conscientisation de l'activité amène une réflexivité pour les TS et optimise leur action. Nous donnerons notre propre définition de la pratique réflexive et l'importance que nous lui attribuons.

Coquoz et Knüsel dans leur ouvrage reviennent sur les travaux effectués sur la pratique réflexive par Donald A. Schön. Ce dernier a avancé l'idée que même lors de la réalisation d'activité relevant de la rationalité technique, une partie de la pratique sera indéterminée échappant à logique déterministe et causaliste de l'application. En effet, Donald Schön a démontré que les professionnel-le-s doivent effectuer des ajustements, des « bricolages », afin de « faire face à l'imprévu, à l'incertain, à l'instable, au singulier, bref à ce qui compose la complexité du réel et qui échappe toujours, en partie à l'approche théorique, du faire de l'opération réductrice qu'engendre le processus de théorisation sur l'objet. » (Coquoz & Knüsel, 2004, p. 57).

Par conséquent, nous pouvons constater avec cette citation, que l'imprévu et l'adaptation des professionnel-le-s sont des composantes de la pratique professionnelle des TS. Comme évoqué auparavant, dans une activité avec des êtres humains, il n'est pas possible d'uniformiser la pratique des professionnel-le-s par le simple fait que les réactions d'une personne ne peuvent pas être contrôlées. C'est pourquoi, nous nous intéressons à ce processus de « bricolage », terme utilisé par Donald Schön, qu'effectuent les TS dans leur pratique quotidienne. Qu'est ce qui amène les TS à pouvoir sans cesse adapter leurs pratiques aux situations singulières qu'ils rencontrent ? Nous allons aborder les notions de conscientisation et de réflexivité afin de comprendre l'articulation de l'identité professionnelle et de la pratique professionnelle des travailleurs et travailleuses sociales.

### 6.1 La conscientisation comme élément constituant de la réflexivité

Afin de déterminer ce qu'est la réflexivité d'un TS, il est important de définir le concept constitutif de celle-ci, c'est-à-dire la conscientisation. En effet, la réflexivité n'est possible que lorsque « un individu, dans les limites de son expérience personnelle, révise ses désirs et ses buts pour autant qu'il prenne conscience des conséquences qu'ils ont eu dans le passé. Cette connaissance lui permet d'entrevoir les conséquences probables des activités projetées et de diriger sa conduite en conséquence. » (Portal, 2011, p. 3). Cette citation met l'accent sur deux éléments : le premier est la prise de conscience de la personne sur les éléments constitutifs de son identité professionnelle et de ce fait sa capacité à se remettre en question sur ceux-ci. Le deuxième est que cette prise de conscience permet une réflexivité sur sa propre pratique professionnelle, qui engendrera une amélioration de son action.

## 6.2 Définition de la conscientisation

Selon Paulo Freire (1998), philosophe de l'éducation populaire et universitaire, internationalement reconnu en particulier par ses travaux sur l'alphabétisation et la conscientisation, cité par Estrela, la conscientisation « c'est plus que prendre conscience, car prendre conscience est une manière normale de l'être humain. Elle implique d'analyser. C'est une façon de voir le monde de manière rigoureuse ou presque rigoureuse. C'est une façon de voir comment la société fonctionne. C'est un moyen de mieux comprendre le problème des intérêts, la question du pouvoir. Comment obtenir le pouvoir, ce qui signifie ne pas avoir le pouvoir. Enfin, elle implique une lecture plus approfondie de la réalité et le sens commun étant au-delà du sens commun » (Freire, cité par Estrela, 2001, p. 7).

Par conséquent, nous pouvons constater que le concept de conscientisation ne renvoie pas au simple fait de prendre conscience des choses mais implique une analyse approfondie par le sujet qui va prendre en compte les trois niveaux de Roquet précédemment définis. Autrement dit, cette prise de conscience va permettre au ou à la professionnel·le de comprendre la réalité environnante et de se situer dans un contexte de manière lucide et créatrice, pour transformer cette réalité. Si la ou le professionnel·le prend conscience, à travers cette lecture du monde, de ses rapports de pensée et d'action avec son environnement, alors cette prise de conscience devient conscientisation.

De plus, Freire (1975) cité par Estrela relève que le concept de conscientisation va de pair avec la notion de praxis : « il n'y a conscientisation hors de la praxis, hors de l'unité théorie et pratique, réflexion-action » (Estrela, 2001). En effet, en effectuant cette lecture du monde, l'individu se constitue à la fois en tant qu'auteur et en tant qu'acteur, et ce en toute liberté en prenant conscience de l'unité dialectique de la praxis qui va l'empêcher de s'enfermer dans une seule réalité qu'il désignera comme véritable. Dans la poïesis, le ou la professionnel·le aura moins, voire pas, recours à cette conscientisation. De ce fait, nous pouvons constater que cette prise de conscience est primordiale dans la pratique professionnelle entendue au sens de praxis.

D'autre part, le fait que cette conscientisation s'inscrive dans cette « praxis » va déterminer un sens de développement personnel et social indissociable d'un sens éthico-politique. En effet, chaque élément rencontré dans sa pratique professionnelle, va amener un·e travailleur ou travailleuse sociale à ne pas se cantonner à ces éléments uniquement d'ordre technico-scientifiques mais également à prendre en compte les contraintes sociales et institutionnelles en ayant à l'esprit le prix et les bénéfices d'une inévitable historicité. Nous pouvons de ce fait constater que la conscientisation d'une personne permet de prendre en compte l'ensemble des éléments de l'activité professionnelle.

En conclusion, le concept de conscientisation inséré comme composante de la réflexivité va permettre au ou à la professionnel·le, d'une part d'exercer une lecture critique de la réalité éducative dans laquelle elle ou il s'insère. D'autre part, d'engendrer une interrogation et une

prise en compte de l'historicité dans laquelle la ou le professionnel·le ainsi que son action s'inscrivent. L'individu faisant lui-même partie de cette historicité va alors s'interroger sur les contextes institutionnels et sociaux. Cela lui permettra une interprétation différente de la situation et l'aidera à comprendre la relation entre le particulier et le global.

Nous pouvons donc conclure que, selon Estrela dans l'article « Pratique réflexive et conscientisation », la conscientisation a diverses vertus : « elle unifie l'exercice de la raison dépassant l'opposition artificiellement établie entre rationalité technique et rationalité pratique, entre **théorie et pratique**, entre savoirs théoriques et savoirs d'action ; elle restitue au sujet sa place de **sujet historique** constructeur de connaissance et de changement social ; elle équilibre les rapports entre **personne et profession** ; elle articule dans un ensemble cohérent les dimensions technico-scientifiques et éthico-politiques de l'éducation et de la formation, permettant ainsi non seulement l'isomorphisme souhaitable entre éducation et formation, mais aussi l'opérationnalisation des méthodes et techniques les plus variées de réflexion en fonction d'objectifs bien définis. » (2001, p. 9).

Cette description de la fonction de la conscientisation est celle que nous souhaitons attribuer à ce concept lorsque nous l'envisageons en tant que composante de la réflexivité car elle prend en compte l'unification de la théorie et de la pratique, l'inscription du ou de la professionnel·le dans une historicité et le rapport entre un individu et sa profession. En effet, les divers concepts de construction de l'identité professionnelle, de l'inscription des TS dans une historicité et de la pratique professionnelle des TS qui ont été définis jusqu'ici prennent finalement sens dans cette notion de « conscientisation ».

### 6.3 Définition de la réflexivité

Après avoir à maintes reprises utilisé le terme de « réflexivité » et défini sa composante principale qu'est la conscientisation, nous souhaitons donner une définition de ce terme. La plus adéquate étant celle proposée par le centre national de ressources textuelles et lexicales (cnrtl.fr) qui la désigne comme : « Réflexion se prenant elle-même pour objet ; propriété consistant à pouvoir réfléchir sur soi-même » (Maritain, 2015). De ce fait, nous pouvons faire le lien avec la notion de conscientisation abordée ci-dessus, étant donné que réfléchir de manière approfondie à soi-même et à ses propres actions n'est possible qu'à travers la conscientisation. Celle-ci permettra alors au ou à la professionnel·le de pouvoir exercer une réflexion sur sa propre personne en prenant en compte les divers éléments qui sont susceptibles de l'influencer.

Ce concept de réflexivité est un concept clé dans notre travail lorsqu'on le met en relation avec la pratique professionnelle des TS. En effet, la réflexivité permet d'amener la personne à une critique de sa propre pratique et de ce fait des valeurs implicites, des contextes personnels sociaux, institutionnels et politiques, éléments qui sont tous constitutifs de l'action exercée. (Day, 2001). Le processus réflexif est considéré comme une dialectique entre les pensées et l'activité réalisée.



Pour terminer nous allons reprendre l'explication donnée par Gaston Pineau, professeur émérite à l'université François Rabelais de Tours, dans son article intitulé « Les réflexions sur les pratiques au cœur d'un tournant réflexif » qui explique que « La réflexion peut ainsi être comprise comme boucle avancée, presque la dernière, d'autonomisation des systèmes vivants par la production d'eux-mêmes par eux-mêmes. En isolant, abstrayant et intériorisant des éléments privilégiés dans l'environnement ou dans l'organisme, elle opère des prises de conscience qui produisent des mises en forme et en sens spécifique. » (Pineau, 2013, p. 16). Nous pouvons transposer cette idée au phénomène cyclique illustré dans le schéma de conscientisation évoqué au début de ce travail. En effet, c'est en ayant conscience de ce qui se joue dans la pratique professionnelle, que l'identité d'un individu va se modifier et se retraduire dans ses pratiques. Puis, ces pratiques vont influencer d'autres professionnel-le-s qui vont à leur tour exercer une réflexivité sur leur propre pratique et modifier leur identité professionnelle. En effet, cette évolution perpétuelle produite par la réflexivité va permettre un changement à plus long terme dans les pratiques des TS en général car ces actions se produisent dans un certain contexte d'historicité. De ce fait, la réflexivité est au professionnel-le ce qu'est l'historicité au travail social. Cette citation soulève également un point important qui est emblématique de la théorie tourainienne : le fait qu'une société se produit elle-même par elle-même, de ce fait nous pouvons désigner la réflexivité comme facteur essentiel de cette évolution.

#### 6.4 Pratique réflexive

Aujourd'hui, le terme de « pratique réflexive » fait partie intégrante du langage social. En effet, il s'agit d'une notion en vogue qui est utilisée tout au long de la formation des TS et par la suite dans le cadre professionnel. Dans la formation des TS en Suisse romande, cette notion est fortement liée avec celle « d'alternance ». En effet, l'alternance permettant de lier théorie et pratique, il s'agit de l'articulation « parfaite » pour exercer une pratique réflexive sur son action. Cette notion est également une composante du référentiel de compétence de la formation qui figure dans le « Plan d'étude cadre Bachelor 2006 ». Référentiel sur lequel s'appuie l'entier de la formation des TS de Suisse romande. C'est pourquoi, nous souhaitons quelque peu développer le terme de « pratique réflexive », maintes fois utilisé au cours de notre formation, et qui semble plus être de l'ordre de l'utilisation linguistique qu'une réelle réflexivité effectuée par les TS.

La réflexivité est utilisée dans la pratique professionnelle comme une démarche d'élucidation de sa propre activité et va permettre de questionner d'une nouvelle manière les routines, les récurrences de raisonnement, ou les « invariants opératoires », qui sont à l'origine des pratiques individuelles mais également collectives des professionnel-le-s. (Parlier, 2013, p. 6). De ce fait, c'est uniquement en effectuant un certain changement de leurs croyances, de leurs valeurs et de leurs sentiments sur leur action que les professionnel-le-s seront capables de modifier leur pratique de manière significative. À travers la création d'une culture de la réflexivité, le potentiel des TS va alors être accru et leur donnera une occasion de déconstruire des pratiques conventionnelles afin, encore une fois, d'optimiser leur action (Day, 2001). La

pratique réflexive va par conséquent créer une « émancipation » des limites imposées par les pratiques académiques conventionnelles, ce qui va engendrer une aptitude à expérimenter son autonomie tout en développant un répertoire différent de pratiques.

Nous pouvons constater que le fait d'exercer une pratique réflexive dans le cadre de son activité va permettre au ou à la professionnel·le de s'approprier le pouvoir de réfléchir aux multiples niveaux de son action afin de lui donner un sens. Lorsque la ou le professionnel·le exercera cette réflexivité au sein de sa pratique il sera alors désigné de « praticien·ne réflexive ».

Pour Gaston Pineau : « Former un praticien réflexif, c'est avant tout former un professionnel capable de maîtriser sa propre évolution en construisant des compétences et des savoirs nouveaux ou plus pointus à partir de ses acquis et de l'expérience » (2013, p. 22). Nous pouvons encore une fois prendre conscience de l'alternance omniprésente derrière ce terme. Pineau ajoute également que le fait de réfléchir sur sa pratique n'est pas une simple réflexion faite naturellement mais plutôt : « une boucle bio cognitive centrale de la formation humaine et sociale. La maîtrise de cette boucle constitue un enjeu majeur de cette formation, de son autonomisation ou de son assujettissement aliénant » (Pineau, 2013, p. 23). Nous revenons à l'idée principale que l'identité professionnelle d'un individu n'est pas figée mais sera perpétuellement évolutive par la conscientisation de sa propre pratique professionnelle. La ou le professionnel·le va non seulement se transformer lui-même mais également opérer une modification dans les pratiques de ses collègues ce qui va engendrer une évolution générale des pratiques de tous les TS et faire évoluer la profession d'une manière globale. Le schéma ci-dessous, explique alors très bien ces interactions :

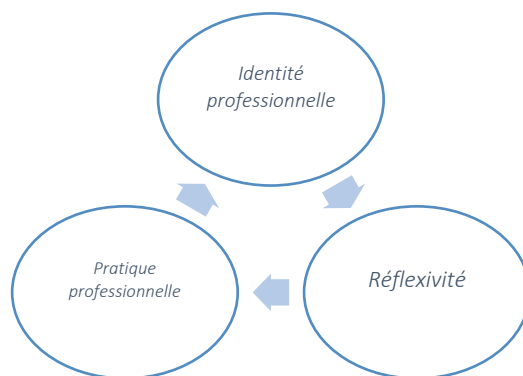


Figure 1 : Processus de conscientisation

De ce fait, la citation suivante est une bonne synthèse de ce que nous venons d'aborder : « La réflexivité est ainsi l'opportunité d'une expérience, celle de l'incomplétude de nos savoirs et de nos pouvoirs d'agir, et de leur infinie construction intégrative par nos interactions productives. Comme toute expérience, elle est coexistence d'implicite et d'explicite. De la même façon qu'il serait abusif de réserver la réflexivité à l'individu alors que son activité l'inscrit dans le collectif, il serait illusoire de distinguer une pratique réflexive renvoyant à des connaissances, des représentations, des savoirs explicites, à côté d'une pratique non réflexive entachée

d'inconscient et d'implicite. Il s'agit d'accepter que, toujours, seule une partie du savoir pratique viendra à la conscience, tandis qu'une autre restera au niveau de l'implicite et prendra forme en situation et dans l'interaction. » (Begon & Mairesse, 2013, p. 39). Ainsi, la réflexivité n'est pas uniquement centrée sur une seule personne mais prendra en compte la situation de manière globale et incarnera les interactions qui s'y produisent. Adopter une attitude réflexive va consister à interroger cette articulation entre implicite et explicite, entre construction et production, entre activités du ou de la professionnel·le et contexte dans lesquelles ces actions se déroulent.

La dimension d'historicité induite par cette notion de réflexivité est également primordiale. En effet, « déployer la réflexivité revient alors à redonner de la visibilité à la valeur d'usage, à la fois productive et constructive, de l'activité. Elle engage à reconnaître et à soutenir les modes de construction des sujets, tout en les reliant aux conditions de production du résultat. » (Begon & Mairesse, 2013, p. 40). Nous constatons que l'action collective prend plus de sens et devient plus efficace en donnant à chaque individu la possibilité de participer à l'action collective en y apportant et en y puisant des ressources ainsi qu'en permettant des échanges et coopération des interactions à l'intérieur des organisations.

En ayant une attitude réflexive au cours de sa pratique professionnelle, l'individu va réaliser qu'il est empreint de représentations et de filtres personnels qui vont orienter sa lecture des situations. Par la prise de conscience de ces biais, il construira une pratique plus réfléchie, plus distanciée et sera plus à même de réagir aux exigences du contexte de travail dans lequel il opère. (Pineau, 2013, p. 17)

## 6.5 Société en évolution et réflexivité

Nous remarquons que ces notions de réflexivité et de pratique réflexive constituent un certain engouement social dans les sociétés contemporaines d'aujourd'hui. En effet, la réflexivité est en premier lieu le mouvement qui relie l'intérieur de l'individu et l'extérieur de lui-même. (Besozzi, 2001)

En conséquence, un tournant réflexif s'est opéré au sein de la société et cela a permis cette création de la réflexion sur les pratiques. Il ne s'agit plus d'une théorie composée de lois et de modèles à réfléchir, mais plutôt d'une pratique non scientifique qui comprend des contraintes, des aléas, des limites et un certain subjectivisme. Par conséquent, il s'est opéré une évolution où l'on considérerait la pratique comme opposée à la théorie et l'action opposée à la réflexion, à un paradigme en construction qui au contraire travaille l'articulation de ces notions (Pineau, 2013).

Ce tournant réflexif effectué par la société nous ramène aux théories de Touraine à ce propos, cité par Eliane Ricard-Fresing. Pour lui : « dans une société elle-même réflexive, c'est-à-dire capable de transformer ses pratiques grâce à la connaissance qu'elle en prend, l'acteur, de la même façon, se constitue dans un rapport de soi à soi qui peut être qualifié de réflexivité » (Ricard-Fresing, 2001, p. 7). Nous pouvons entrevoir que la réflexivité de la société aura

également une influence sur les pratiques professionnelles des TS qui ne seront plus uniquement de simples exécutant·e·s mais des acteurs pensant de leur action.

Cet extrait, certes bref, de la pensée d'Alain Touraine nous permet de situer dans une perspective plus vaste la question de la réflexivité et de ses limites. Ce qui nous amène à la conclusion suivante : la mise en avant de la notion d'acteur et de sa responsabilité au sein de la société va contribuer à la modification des courants de pensées et donc des manières d'agir de l'ensemble des professionnel·le·s, et, donc créer une nouvelle norme implicite qui, au fur et à mesure, deviendra référentiel explicite de la profession.

## 6.6 La réflexivité comme savoir au sein de la pratique professionnelle

La réflexivité est perçue comme le tremplin du développement de nouvelles compétences professionnelles. Étant donné que l'expérience n'est pas formatrice en soi, la ou le professionnel·le va avoir recours à une certaine distanciation de sa pratique et pourra par la suite développer de nouvelles compétences. Bien que les savoirs construits dans la pratique soient une ressource importante pour la ou le professionnel·le, ils ne sont pas immédiatement accessibles par celui ou celle-ci (Lagadec, 2009).

Danielle Zay appuie cette théorie en avançant que : « l'expérience ne donne pas automatiquement la connaissance. Elle ne devient formatrice qu'à partir du moment où elle a été explicitée, formalisée, réfléchie, certains diront problématisée. Quel que soit le modèle théorique adopté pour lire la notion d'expérience, il semble donc qu'un retour réflexif soit nécessaire pour tirer leçon de l'expérience, leçon au sens d'apprendre quelque chose sur soi, sur son rapport au monde, sur son rapport aux autres, construire en quelque sorte de la connaissance. » (Zay, 2001, p. 13). Nous entrevoyons à travers la réflexivité, que la construction de l'identité professionnelle d'un individu va se modifier et évoluer. L'expérience doit passer par un processus de conscientisation pour pouvoir se transformer.

En conclusion, ces éléments théoriques constituant de l'expérience permettent d'affirmer que la pratique d'un·e professionnel·le est constituée de ses représentations, ses valeurs et cadres de référence. Ceux-ci déterminent de manière importante la façon dont le TS agit. Parvenir à la prise de conscience de ces éléments est l'objet de la réflexivité réalisée dans un deuxième temps sur la situation. Ce retour, est parfois facilité par la méthode couramment utilisée dans les écoles sociales de Suisse romande nommée « analyse de pratique ».

## 6.7 Pratique réflexive dans la réalité du terrain

Nous avons constaté jusqu'à maintenant l'importance d'exercer un retour réflexif dans la pratique professionnelle du travail social. Cependant, il arrive que les TS ne puissent pas exercer cette réflexivité dans leur contexte de travail. En effet, tous les lieux de travail ne mettent pas à disposition les conditions nécessaires à la réalisation de ce processus. Nous ne pouvons pas, à cette étape de notre travail, spécifier ce que seraient des conditions nécessaires, toutefois nous le découvrirons dans notre démarche de recherche. C'est pourquoi, même si les activités réflexives sont majoritairement réalisées de manière spontanées il est important, autant pour

les professionnel·le·s que la collectivité, qu'il y ait une reconnaissance de la construction du ou de la professionnel·le en tant que composant du tissu collectif.

Nonobstant, comme le constate Begon et Mairesse dans leur écrit « Réflexivité et capabilité : la part de création dans l'activité » : « La reconnaissance de la construction de soi dans le collectif de travail est rendue difficile dans une « société malade de la gestion » où les activités contemporaines, de plus en plus dématérialisées, sont le terreau d'une relation au travail hypersubjective, et où les évaluations instrumentales et fonctionnelles, basées sur des critères individuels et des conventions de jugement décontextualisés, continuent de faire autorité au point de réussir à étouffer les paradoxes sur lesquelles elles se sont développées (injonction à l'autonomie, développement prédéfini). La valeur donnée au travail est prioritairement attachée au résultat et au côté productif du travail, au détriment de la valeur des interactions, de la construction de soi et du collectif. » (2013, p. 40). Cette citation, quelque peu conséquente, montre que la pratique des TS devient d'une part plus poïesis que praxis et surtout prescrite par une instance du niveau macro, voire meso. C'est pourquoi, il est important que les TS dans leur pratique exercent une conscientisation afin de prendre à la fois en considération ces injonctions auxquelles ils doivent répondre et à la fois les besoins individuels de chaque personne accompagnée.

## Chapitre deuxième : Enquête de terrain

## 7 Méthodologie

Au terme de notre question de recherche qui est « *Comment, les travailleurs et travailleuses sociales construisent-elles leur identité professionnelle ? De quelle manière celle-ci influera leur réflexivité et leur pratique professionnelle ?* » nous nous sommes tournées vers la réalité des TS afin de pouvoir y répondre.

Sachant que l'identité professionnelle d'une personne influe sur sa pratique et son action professionnelle, il est intéressant de s'interroger à la façon dont il ou elle se construit. Ceci afin d'identifier la compréhension et la conscience que le travailleur ou travailleuse sociale a de son quotidien et de ses actions. Après avoir approfondi de manière théorique cette question-là dans le développement des concepts, nous avons questionné directement des professionnel·le·s de terrain.

### 7.1 Méthodologie de recueil de données

Nous tenons tout d'abord à préciser que cette recherche a été effectuée dans le cadre d'une démarche de type qualitative. D'un point de vue théorique, nous nous sommes inspirées de l'ouvrage « L'enquête et ses méthodes : L'entretien » (Blanchet & Gotman, 1992), ce dernier nous semble tout à fait pertinent dans le sens où les entretiens constituent la source d'information principale à cette recherche.

#### 7.1.1 La grille d'entretien

Nous avons tout d'abord élaboré une grille d'entretien (en annexe) composée de questions en lien avec notre question de recherche. Celle-ci a été construite de manière spécifique en respectant une certaine chronologie dans la pertinence et la précision des questions posées, afin de diriger l'entretien avec un objectif précis et de pouvoir, dans la récolte de données, retrouver une homogénéité dans la construction des entretiens entre les sujets.

Sachant que notre question de recherche se développe sur deux axes principaux, soit celui de la construction de l'identité professionnelle et celui de la conscientisation, nous avons créé notre grille d'entretien dans le but de répondre à ces deux thèmes de la manière la plus optimale possible.

De cette façon, nous avons pu identifier trois objectifs principaux sur lesquels il faudrait pousser le sujet à la réflexion afin d'amasser suffisamment d'informations et de poser une analyse autour de notre question de recherche. Mais avant cela, nous estimions important de partir d'une consigne simple qui nous amènerait aussi à mieux comprendre la situation et pourrait avoir une influence dans la récolte de données. Nous débutons donc l'entretien en demandant le récit chronologique du parcours professionnel du sujet.

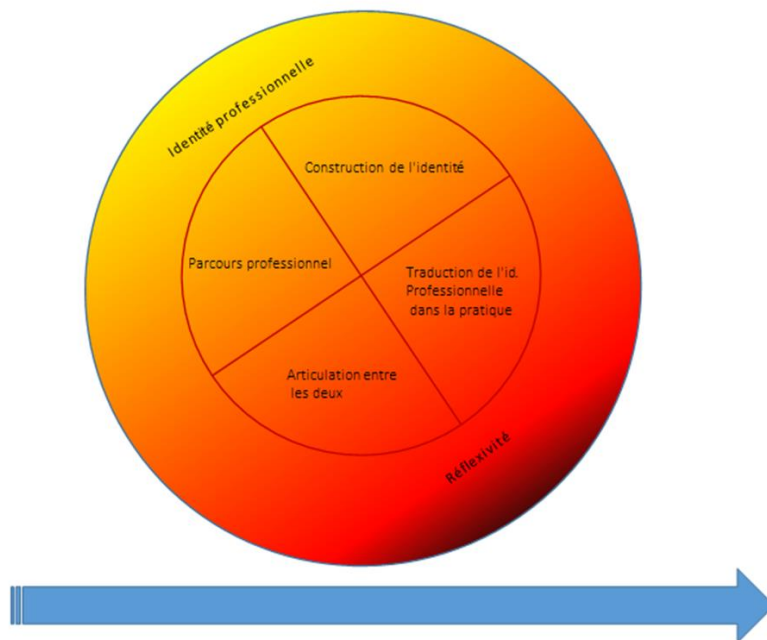
Nous avons choisi de structurer notre grille d'entretien en regroupant les questions selon quatre thématiques principales répondant à nos hypothèses émises :

- Le récit du parcours professionnel
- La construction de l'identité professionnelle

- La traduction de cette identité dans la pratique professionnelle ainsi que le niveau d'intervention dans lequel il s'inscrit
- L'articulation de l'identité professionnelle et personnelle dans la pratique professionnelle

Nous avons schématisé ci-dessous le processus d'entretien qui nous a mené à notre analyse. En commençant par le parcours professionnel nous en sommes venues à la construction de l'identité du ou de la professionnel·le. En partant de cette identité nous nous sommes demandées comment le ou la professionnel·le la traduisait dans la pratique et pour finir comment est-ce qu'il ou elle articulait les deux.

Ces quatre tranches interinfluentes inscrites dans nos deux grands axes vont former un processus cyclique qui en comparaison à une roue va avancer et former la conscientisation.



Ce schéma représente la manière dont nous avons pensé le déroulement de l'entretien. Bien sûr, en réalité il s'agissait aussi de notre part d'amener le sujet à cette réflexion en identifiant les choses pertinentes ou non et les opportunités de relance.

Figure 2: Schéma de la conscientisation professionnelle

Afin d'obtenir l'information finale que nous cherchions, nous poussions le sujet à une réflexion graduelle passant par ces trois champs différents. En effet, à partir de la manière dont la personne construit son identité professionnelle et ses valeurs, en fonction d'éléments comme sa formation, son parcours et son expérience, nous pouvons comprendre comment celle-ci se considère dans sa professionnalité et à quel endroit elle se place selon les niveaux. Ces deux champs nous dirigent finalement au point pertinent de ce processus réflexif qui est savoir si la personne entreprend un processus réflexif et une conscientisation mêlant identité professionnelle et pratique professionnelle.

### 7.1.2 L'entretien semi directif

Afin d'optimiser les résultats de la recherche, nous avons décidé d'interroger nos sujets sous forme d'interview. Nous avons effectué une étude de type recueil de données à travers des



entretiens semi-directifs. Cette méthode était la plus adaptée à notre recherche, étant donné que nous recherchions des données qualitatives et non quantitatives. Ce processus réalisé sur un modèle de discussion nous a permis de relancer les personnes interviewées et de leur demander des précisions lorsqu'elles abordaient des éléments que nous jugions pertinents.

Nos sujets, amenés à parler de leurs valeurs et de leur réflexivité sur leur propre pratique, pouvaient s'exprimer avec plus de facilité dans une méthode d'entretien semi-directif. Aussi, il était intéressant de rencontrer les personnes interrogées afin de créer un lien de confiance et les accompagner à se confier. Le locuteur ou locutrice devait se sentir suffisamment libre et à l'aise afin d'exprimer l'intégralité de sa pensée sans contraintes et sans gêne.

Nous avons rencontré les membres de notre échantillon personnellement et nous avons dirigé le discours sur des champs larges par le questionnement de type réflexif ouvert à travers de notre grille d'entretien.

Afin de faciliter la récolte de données, chaque entretien a été enregistré du début à la fin et retranscrit sur papier. Ainsi, nous avons pu les analyser de manière plus approfondie, tout en gardant un support objectif. Nous avons interrogé douze sujets afin d'avoir suffisamment de matière d'analyse.

### 7.1.3 Population et corpus

Notre terrain de recherche s'est délimité à la Suisse romande. Il était important pour nous de ne pas nous limiter à un canton précis, cela aurait restreint la diversité des professionnel·le·s. Cependant nous avons fait le choix de ne pas nous étendre à l'ensemble de la Suisse pour une question de langue. Nous touchons au domaine du travail social au sens large afin d'avoir des pratiques professionnelles aussi diversifiées que possible.

Nous désirions que nos sujets de recherche aient des parcours et des formations distinctes, venant de milieux différents. La diversité des expériences professionnelles et personnelles de nos sujets nous offre une plus grande ouverture sur la question. Le sujet est donc travailleur ou travailleuse sociale avec une fonction soit d'éducateur ou éducatrice spécialisée ou d'assistant·e social·e mais ayant des certifications et des postes différents les uns des autres. Voici, pour exemples la variété de professionnel·le·s ou de domaine que nous avons sélectionné: éducateur ou éducatrice spécialisé·e en institution, assistant·e social·e dans un service, généraliste, travailleur ou travailleuse sociale de milieu associatif, travailleur ou travailleuse social·e responsable d'équipe, travailleur ou travailleuse sociale militante ou active au niveau politique, etc.

Nous avons circonscrit notre étude à une tranche d'âge de 25 à 60 ans afin de rencontrer des sujets qui ont une pratique professionnelle déjà existante de plusieurs années. L'influence de l'historicité du travail social que nous avons défini précédemment dans le texte peut également avoir une incidence sur le discours de nos sujets.

Dans notre analyse, nous avons délibérément choisi de ne pas attribuer de noms fictifs aux personnes interrogées. Ceci dans le but d'éviter la personnification pour que les sujets ne puissent pas être reconnus en associant et repérant les diverses données. D'autant plus que les personnes interrogées ont un profil atypique et sont pour certaines, populaires en Suisse romande. Toutefois, toutes les citations mentionnées entre guillemets sont des expressions exactes employées par les professionnel·le·s.

## 7.2 Méthodologie d'analyse d'entretien

Suite aux douze entretiens que nous avons réalisés, nous nous retrouvons avec un nombre de données conséquent. Nous jugeons donc opportun de mettre en place une grille d'analyse afin d'en tirer un maximum d'informations. Pour rappel, la grille d'analyse est un outil, tout comme la grille d'entretien, permettant de hiérarchiser en thèmes principaux et secondaires afin de décomposer au maximum l'information des éléments factuels de ceux significatifs. Ce procédé permet de minimiser les interprétations non contrôlées.

Nous avons décrit plus haut la grille d'entretien sur laquelle nous nous étions appuyées durant les interviews de nos sujets. En effet cette grille nous a aidé à garder une homogénéité dans les différents entretiens, thèmes abordés et informations récoltées. Nous avons construit notre grille d'analyse par objectifs et leurs sous-thèmes en reprenant les mêmes objectifs relatifs à nos hypothèses et notre grille d'entretien.

Suite à cela, il a été facile de

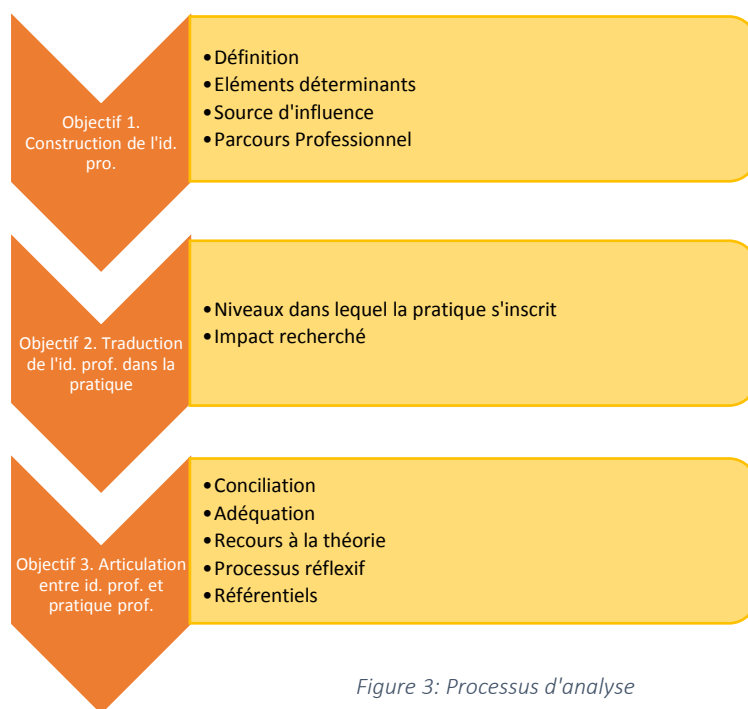


Figure 3: Processus d'analyse



Figure 4 Méthodologie d'analyse

sélectionner les informations que nous souhaitons garder ou non. Nous avons cette fois ci, repris les sous-thèmes identifiés dans la grille d'entretien et nous avons procédé à une méthode de tri afin de garder les éléments les plus pertinents, cités par chaque sujet, s'inscrivant dans les sous-thèmes. Nous avons

répété cette opération pour chaque sous-thème des trois objectifs.

Avec ce flux d'informations, nous avons pu analyser une constante ou des exceptions identifiables dans le groupe.

Ces constantes et exceptions relevées, constituant des sous-thématiques, sont regroupées et synthétisées à la fin de chaque objectif. Nous les avons ensuite mises en lien avec la théorie et les clés conceptuelles développées au début de ce travail.

Ce processus effectué nous a permis l'aboutissement de notre Travail de Bachelor schématisé de la manière suivante :

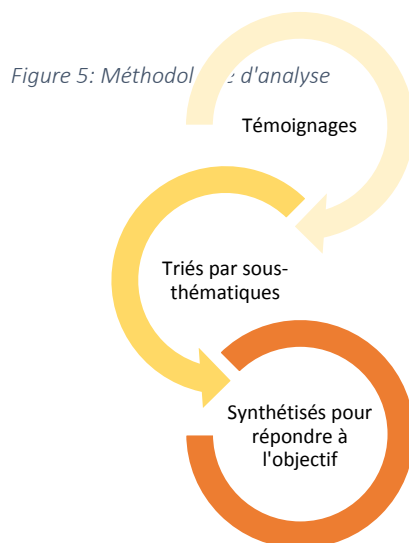


Figure 5 : Synthétisation des témoignages

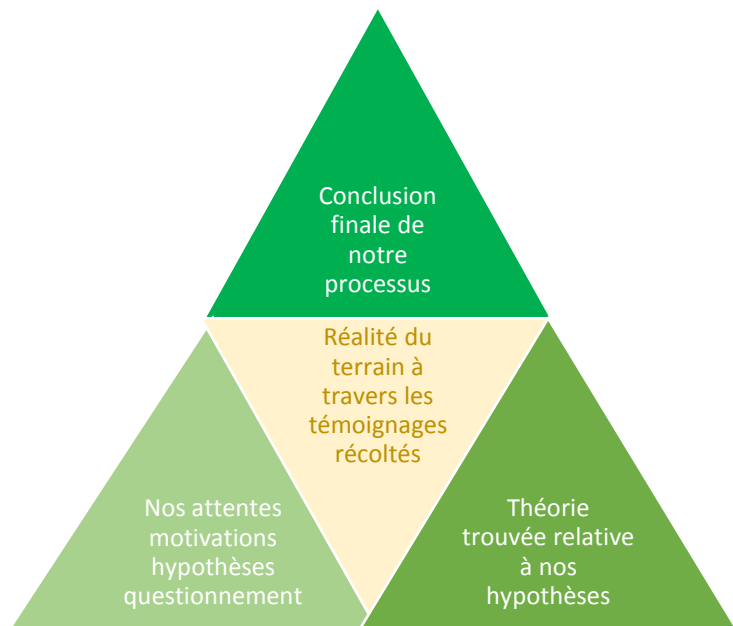


Figure 6 : Pyramide des savoirs

## 8 Analyse d'entretiens

Nous avons fait le choix de procéder à une analyse par entretien basée sur l'hypothèse que les singularités de chacun·e sont porteuses du processus soit psychologique, soit sociologique que l'on veut analyser (Blanchet & Gotman, 1992, p. 96). Mais aussi une analyse par thématique car la singularité du discours découpé transversalement d'un entretien à l'autre se réfère à un thème commun.

Dans notre analyse nous avons repris individuellement chaque sujet afin de définir son mode de pensée en relation au thème abordé dans l'entretien et en visant à répondre à nos objectifs.

### 8.1 Le récit du parcours professionnel

Nous avons commencé notre étude en interrogeant chaque locuteur et locutrice sur le parcours professionnel qu'il ou elle a suivi, ses expériences professionnelles et personnelles depuis sa sortie de l'école obligatoire jusqu'au poste qu'il ou elle occupe aujourd'hui. Ceci dans le but de définir les éléments déterminants qui ont influencés le ou la professionnel·le qu'il ou elle est actuellement.

Nous allons, ci-dessous, présenter brièvement chaque locuteur. Nous avons librement pris la décision de synthétiser cette description et n'en relever que les éléments qui nous paraissent les plus importants, afin d'éliminer toute possibilité de reconnaître les locuteurs et locutrices.

De plus, nous partirons de cet échantillon en vue d'en faire une analyse globale. Ce groupe de professionnel·le·s reflétera, de manière générale, ce qu'un groupe plus grand pourrait représenter sans les spécificités individuelles.

Sujet n° 1 : Notre sujet numéro 1 est une jeune femme d'une vingtaine d'années. Elle a débuté sa carrière avec une formation d'assistante socio-éducative. Elle occupe aujourd'hui un poste d'éducatrice sociale dans une unité d'accueil pour écoliers (UAPE).

Sujet n° 2 : Notre sujet n° 2 est un homme d'une soixantaine d'années. Il a débuté sa carrière avec une formation d'éducateur spécialisé. Il est aujourd'hui à la tête d'une association de travailleurs et travailleuses sociales en tant que président.

Sujet n° 3 : Notre sujet numéro 3 est un quadragénaire. Il a débuté sa carrière dans un métier manuel et poursuivi avec une formation d'éducateur social. Il est aujourd'hui partie intégrante du comité d'une association de travailleurs et travailleuses sociales et occupe une place d'éducateur social au sein d'un foyer pour jeunes.

Sujet n° 4 : Notre sujet numéro 4 est une femme d'une cinquantaine d'années. Elle a débuté sa carrière avec une licence en sciences de l'éducation. Elle occupe aujourd'hui une fonction d'éducatrice sociale scolaire.

Sujet n° 5 : Notre sujet numéro 5 est une femme d'une quarantaine d'années. Elle a débuté sa carrière avec une licence en sciences sociales. Elle occupe aujourd'hui une fonction d'éducatrice sociale au sein d'un foyer pour jeunes.

Sujet n° 6 : Notre sujet numéro 6 est un homme d'une soixantaine d'années. Il a débuté sa carrière en tant qu'enseignant et a poursuivi avec une formation universitaire à Genève. Il occupe aujourd'hui un poste d'assistant social dans une organisation suisse de service spécialisé en faveur des personnes âgées. Il est aussi engagé au niveau politique et juridique.

Sujet n° 7 : Notre sujet numéro 7 est une femme d'une soixantaine d'années. Elle a débuté sa carrière avec une formation en emploi à l'école sociale. Elle occupe aujourd'hui une fonction d'assistante sociale au sein d'une association d'aide et de soutien aux femmes victimes de violences conjugales.

Sujet n° 8 : Notre sujet numéro 8 est une femme d'une septantaine d'années. Elle s'est engagée dans plusieurs causes et associations. Elle est actuellement présidente d'une association défendant les droits des personnes touchées par la maladie et d'une organisation défendant les droits et l'égalité de la femme. Actuellement elle est engagée en politique au niveau municipal.

Sujet n° 9 : Notre sujet numéro 9 est une femme d'une cinquantaine d'années. Elle a débuté sa carrière avec une formation en soins infirmiers et a poursuivi avec une formation d'assistante sociale. Elle occupe actuellement un poste de coordinatrice pour un programme destiné à des familles vulnérables ayant des enfants en bas âge.

Sujet n° 10 : Notre sujet numéro 10 est un homme d'une quarantaine d'années. Il a débuté sa carrière en lettre à l'université. Il a poursuivi avec un CFC dans le domaine de la nature et est parti en mission humanitaire à l'étranger pour une organisation non-gouvernementale. Il est actuellement directeur d'un centre de requérants d'asile.

Sujet n° 11 : Notre sujet numéro 11 est un homme d'une trentaine d'années. Il a débuté sa carrière avec une formation en travail social. Il a poursuivi avec une formation de direction. Il est actuellement directeur d'une crèche et enseignant dans la formation continue en travail social.

Sujet n°12 : Notre sujet numéro 12 est une femme de moins de trente ans. Elle a débuté sa carrière avec une formation en travail social HES. Elle est actuellement assistante sociale dans un service social de l'Etat.

## 8.2 Construction de l'identité professionnelle

Cette thématique nous permet de définir qui sont les TS de notre recherche et de quelle manière eux-mêmes se perçoivent. En effet, ce thème majeur au sein de notre cadre conceptuel est révélateur du processus de la construction d'un-e professionnel-le. Ceci nous permettra de répondre à l'objectif n°2 qui est la traduction de cette identité professionnelle dans leur pratique et à quel niveau et l'objectif n°3 qui est la manière dont s'articulent identités professionnelles et personnelles dans la pratique.

|  |  |
|--|--|
| <b>Objectif n°1 : Comment se construit l'identité professionnelle ?</b><br><i>La compréhension de la construction de l'identité professionnelle amènera à comprendre par quoi est dirigée l'action des travailleurs et travailleuses sociales.</i><br><i>Dans le tableau ci-dessous nous retrouvons les sous-thèmes constitutifs de ce premier objectif ainsi que les questions en lien posées aux professionnel·le·s.</i> |  |
| <b>Sous thème n°1 - Définition</b>   | Comment la personne définit sa propre identité professionnelle ? Quelle est la constitution de sa conscience professionnelle ?                   |
| <b>Sous thème n°2 – Éléments déterminants</b>  | Quelles sont les valeurs principales auxquelles le ou la professionnel·le se réfère et qui construisent sa professionnalité ?                    |
| <b>Sous thème n°3 – Source de l'influence</b>  | Quels éléments ont déterminé la définition de l'identité professionnelle de la personne (s'agit-il d'éléments d'ordre collectif ou individuel) ? |
| <b>Sous thème n° 4 – Parcours professionnel</b>  | Quel est le lien entre les éléments du parcours professionnel et l'identité professionnelle actuelle ?   |

### 8.2.1 Définition

Cinq de nos sujets se sont définis en fonction de leur poste de travail et du cahier des charges duquel découlait leur fonction. Ils se sont peu différenciés de leur institution. Souvent, ils se définissent selon un point de vue idéal de la vision d'un·e travailleur ou travailleuse sociale ou de ce qui est attendu d'eux dans leur institution. Ces personnes-là évoquent souvent leur parcours professionnel et leurs expériences vécues en relation aux domaines, problématiques, populations auxquels elles sont confrontées dans leur poste actuel. De ce fait, elles nous énumèrent les valeurs et missions qui sont elles-mêmes véhiculées au sein de leur contexte de travail.

L'appropriation des idées perçues sur le lieu de travail est par la suite adoptée et associée à leur personnalité. Ce qui les amène à ne pas dissocier leur identité professionnelle de leur identité personnelle.

De manière générale, les personnes ayant récemment réalisé leurs études en travail social ou une formation continue s'identifient et souvent font référence au groupe de la formation suivie.

Deux de nos sujets n'ont pas défini une seule identité mais plusieurs qui s'adaptent et variaient en fonction des acteurs et intervenants de leur action. En effet, des personnes de niveau hiérarchique différents, de postes différents, de contextes et de formations différentes les professionnel-le-s se définissent comme mouvant et évoluant dans une dynamique définie. Encore une fois, ce sont les éléments extérieurs qui amènent ces TS à se définir en tant que tel.

L'un de ces deux sujets nous a quand même dit avoir recours, dans son action, à des compétences qui lui sont personnelles et propres ayant une influence considérable. Il transpose ces caractéristiques personnelles dans sa pratique professionnelle par le fait qu'elles s'articulent parfaitement à sa fonction. En effet, cette personne a recours à sa « conscience des réalités » et son « utilisation de la créativité » dans le but « de chercher des solutions pratiques, pas seulement sur le court terme par rapport à un problème ponctuel mais d'insérer cela dans une perspective plus stratégique ». Nous pouvons faire le constat que ce sujet arrivera à se définir par lui-même en fonction de ses propres outils personnels.

Une personne a quant à elle effectué une grande distinction entre son identité personnelle et professionnelle nous affirmant qu'elle faisait avec ce qu'on lui donnait. Qu'elle produisait et transformait ce qui lui était demandé sur son lieu de travail. Cette personne n'a pas eu la nécessité de parler d'elle-même au cours de l'entretien, en effet, celle-ci s'est vraiment positionnée professionnellement.

### 8.2.2 Éléments déterminants

La plupart de nos sujets ont évoqué leurs valeurs personnelles, notamment d'aide à autrui, comme facteurs et valeurs déterminants de leur identité professionnelle. Comme mentionné dans le point précédent, ce qui détermine leur identité sont des pensées, des valeurs, une éthique fortement liée à la devise du travail social telle qu'elle peut nous être enseignée dans les processus de formation. Ils ont pu, par exemple, nous évoquer les termes d'autonomie, d'empowerment, d'importance de l'accueil, de liens de confiance, de réalisation d'autrui, d'importance des besoins spécifiques, d'aide à autrui, d'accompagnement, etc.

Curieusement, un élément récurrent ayant déterminé la définition de l'identité professionnelle, externe à la profession est le voyage. En effet, celui-ci a eu une place importante dans la vie des professionnel-le-s qui se sentent déterminé-e-s par cette expérience qui leur a apporté une ouverture d'esprit générale, favorisant l'intérêt pour d'autres cultures et amenant un recul certain lors d'interactions avec les bénéficiaires. L'adaptation expérimentée lors de voyages est également formatrice et transposable dans un contexte de travail. En effet, lorsque les personnes parlent de voyage, elles évoquent leur expérience et développement tant personnels que professionnels. Nous avons constaté que pour ces sujets, les éléments déterminants n'étaient pas comme pour les autres majoritairement d'ordre personnel, mais provenaient plus de facteurs externes.

À nouveau, les personnes ayant réalisés récemment leur formation, ont évoqué comme exemples ou contre-exemples déterminants, leur-e professeur-e, la HES, leur stage ou certains

contenus de cours qui les ont interpellé·e·s. Un de nos sujets a par ailleurs relevé que l'âge peut avoir une influence sur la disposition à s'imprégner et recevoir des éléments externes. En effet, selon cette personne « les jeunes sont plus réceptifs à ce qui leur est inculqué de par l'attrait de la nouveauté ». Elle nous a également expliqué que les personnes plus âgées pourraient être « plus fermées d'esprit à une théorie ou un concept nouveau ».

Nous pensions au départ que les diverses formations et courants de pensée auraient une influence sur la construction identitaire, alors qu'en réalité les professionnel·le·s se sont plus défini·e·s par des éléments collectifs comme par exemple les rencontres qu'elles et ils ont pu effectuer dans leurs divers postes de travail. En effet, les sujets ne se définissent pas par leurs compétences acquises ou leurs caractéristiques personnelles mais plutôt, selon la reconnaissance et la valorisation sociétale actuelle qui pourrait être attribuée à une expérience. Les professionnel·le·s se définiront par la renommée ou l'attractivité d'une institution, d'expériences réalisées ou des personnes côtoyées qui pourront être perçues comme considérables par la société.

### 8.2.3 Source de l'influence

Nous remarquons que ce sont principalement des éléments d'ordre collectif qui ont influencé la définition de l'identité professionnelle de nos sujets. En effet, beaucoup s'identifient à leurs expériences professionnelles antérieures. Le fait de côtoyer pour la première fois d'autres personnes ayant des compétences constituées à la fois de savoirs, savoirs-être et savoirs-faire, différenciés et complémentaires aux leurs, amenaient les professionnel·le·s à en tenir compte dans leur propre pratique.

Dans ce processus il existe deux formes d'influence dans la définition de son identité professionnelle que nous avons préalablement identifiées comme collective et individuelle.

D'une part, souvent **l'effet de groupe** influence fortement la définition qu'une personne peut avoir d'elle-même. Un de nos sujets nous évoque typiquement des débriefings avec ses collègues, des discussions qu'il peut avoir en colloque ou dans des groupes de pairs professionnels comme principal moment d'échanges où il découvre quelle est son identité en fonction du rôle et de la place qui lui sont donnés. Par rapport à cela nous remarquons qu'il s'agit d'instantanés et d'échanges propices à la réflexion et aux questionnements.

Par rapport au rôle et à la place accordée à une personne au sein d'un groupe, un sujet nous confie que cette identité de travailleur ou travailleuse sociale lui était déjà attribuée au sein de sa famille en fonction des attentes de celle-ci. Nous relevons que le contexte familial peut avoir une influence sur la définition de l'identité professionnelle.

D'autre part, **les éléments individuels** peuvent aussi avoir une incidence. Le contact avec une personne significative extrêmement charismatique de par son savoir-faire et son savoir-être a une influence tout aussi déterminante sur la définition de l'identité professionnelle. Au sein de notre échantillon de recherche autant de personnes ont été influencées par le collectif que par une personne significative.



Un de nos sujets relève le fait que les influences sont présentes tout au long de la vie mais qu'en fonction de la période, des étapes ou de sa propre réflexivité, elles ne sont pas prises en compte de la même manière.

Au final nous avons identifié deux processus d'influence de sens inverse. Par exemple, si l'individu tend à ressembler au groupe il se calquera sur l'identité véhiculée par celui-ci. Cependant, si c'est le groupe qui tend à faire intégrer l'identité du groupe à l'individu, l'influence proviendra alors du groupe et visera l'individu. Nous en venons à la conclusion que certaines personnes laissent les autres leur donner une identité professionnelle qu'ils acceptent et finissent par se l'approprier. Alors que d'autres visent à ressembler à un groupe de professionnel·le·s et se laissent influencer.

Il est donc intéressant de faire la différence entre les deux notions suivantes : soit une **assimilation** de l'individu vers le groupe, soit une **intégration** de l'individu par le groupe.

#### 8.2.4 Parcours professionnel

De manière générale, les sujets se définissent plus en termes d'expériences que de compétences acquises. En effet, une expérience vécue telle qu'une période de formation pratique, un séjour ou un événement marquant peut être défini de manière objective et non discutable. A l'inverse, les compétences acquises sont beaucoup plus difficiles à décrire et à identifier de par le processus réflexif nécessaire à leur émergence.

Beaucoup de sujets ont un parcours professionnel constitué d'expériences très différentes qui sont en rapport avec leur travail actuel. En effet, les apports qu'ils ont pu acquérir par leurs expériences antérieures les ont conduit à obtenir tel ou tel poste ou renforce leur légitimité et la professionnalisation de leur action dans le poste qu'ils occupent actuellement.

Même pour les personnes qui se sont réorientées à plusieurs reprises nous pouvons voir une continuité dans leur domaine d'intérêt constituant de leurs propres valeurs et miroir de leur identité personnelle.

#### 8.2.5 Synthèse

De manière générale nous constatons que souvent les sujets ont eu de la peine à se dissocier de leur institution. En effet, beaucoup d'entre eux ont commencé l'entretien en nous disant ce qu'ils croyaient que nous avions envie d'entendre. Le fait de commencer les entretiens en leur demandant de nous parler de leur parcours professionnel était assez conséquent mais permettait que les personnes fassent abstraction de la formalité d'entretien et de ce fait échappent à cette envie de nous raconter ce qu'eux-mêmes évaluaient comme pertinent pour notre enquête.

### 8.3 Traduction de l'identité professionnelle dans la pratique et niveaux d'intervention

Cette thématique construite selon le tableau ci-dessous, nous permet d'envisager comment l'identité professionnelle est utilisée dans le travail concret. En effet, cela nous permet d'établir

certaines corrélations entre l'identité des professionnel-le-s et les niveaux dans lesquels la pratique s'inscrit ainsi que l'impact recherché.

|   |   |
|---|---|
| <b>Objectif n° 2 - Comment cette identité professionnelle se traduit-elle dans la pratique et à quels niveaux d'intervention ?</b><br><br><i>De par la construction de son identité personnelle et professionnelle, comment la personne définira sa manière de travailler et son domaine d'intervention ? Quel(s) lien(s) fera-t-elle avec son niveau d'intervention et les autres ? Quelle importance lui accordera-t-elle ?</i> |   |
| <b>Sous thème n°1 – Niveaux dans lequel la pratique s'inscrit. (fréquence, priorisation, niveaux)</b>   | A quoi se résume la pratique quotidienne du travailleur et de la travailleuse sociale ? Quels acteurs interviennent ? Quelle sont les tâches les plus importantes et le rôle à jouer ? Où est-ce que le travailleur et la travailleuse sociale intervient le plus souvent ? |
| <b>Sous thème n°2 – Impact recherché dans la pratique professionnelle</b>   | Quelle est la visée de l'action réelle, l'objectif à atteindre, les limites par rapport à celui-ci ? Quel est l'impact recherché par le ou la professionnelle ?   |

Lorsque nous abordions la thématique de la pratique professionnelle nous avons pu constater que les sujets évoquaient principalement leur savoir-faire en nous décrivant les tâches qu'ils ou elles accomplissaient dans leur fonction respective. Au contraire de ce que nous avions envisagé, les réponses recueillies ne correspondaient pas à une pratique professionnelle s'inscrivant dans une historicité d'un certain corps professionnel.

Les réponses recueillies sur le niveau de l'exercice de leur pratique débutaient principalement par le bénéficiaire de l'action. Cette vision qui consiste à placer la personne au centre fait partie intégrante des contenus de cours dispensés aux futur-e-s professionnel-le-s du travail social. Les professionnel-le-s se rendaient compte de la pluralité des acteurs et des diverses interactions avec ceux-ci au moment où nous évoquions cette éventualité.

Dans les interrogations que nous avons sur leur rôle au sein de l'institution à laquelle ils appartenaient, les personnes interrogées sortaient de leur tâche prescrite et de leur cahier des charges pour tendre à une action d'ordre plus sensible et donc individuelle.

L'idée d'avoir un impact au niveau sociétal dans leur pratique était un élément surprenant pour nos sujets qui, pour certain-e-s, se questionnaient pour la première fois à ce sujet. Majoritairement, ils n'envisageaient pas leur pratique sous cet angle, comme s'ils n'avaient pas cette conscience de l'impact qu'ils pourraient potentiellement avoir sur d'autres niveaux.

### 8.3.1 Niveaux dans lesquels la pratique s'inscrit

Quand nous abordons cette question, en premier lieu la personne est surprise. Elle nous répond presque automatiquement qu'elle travaille principalement avec les bénéficiaires et ses collègues. Pour une grande majorité de nos sujets la pratique s'inscrit dans les niveaux micro et meso d'un système, en travaillant exclusivement avec les bénéficiaires et les collègues de l'institution.

Ces sujets-là ont aussi des interactions avec leurs supérieur·e·s ou d'autres services avec lesquels ils interagissent. Cette interaction se fait de par la structure dans laquelle ils travaillent, comme l'institution ou l'association à laquelle ils sont affiliés. Ce n'est pas une interaction motivée et poussée par le sujet lui-même. C'est la pratique institutionnelle, s'inscrivant dans le contexte, qui demande cela. C'est-à-dire que la plupart de nos sujets exécutent ce qui leur est demandé sans explorer d'autres limites et possibilités.

Parmi les sujets que nous avons interrogés, quatre sont tournés et investis envers un groupe ou un parti politique en particulier. Ceux-ci, défendant les droits des TS ou la professionnalisation de ce métier par exemple, considèrent avoir un impact au niveau macro. En effet, leur engagement les met en interaction avec différents acteurs ou actrices à des niveaux supérieurs.

Au sein de ce groupe nous identifions deux visées différentes. L'une étant de défendre les TS, l'autre étant de défendre les bénéficiaires. Il est intéressant de remarquer que pour ces deux visées, quelles qu'elles soient, les sujets pensent qu'une pratique à un niveau macro leur permettra de favoriser le changement et d'avoir une action avec un impact.

Les personnes qui sont engagées en politique considèrent important de travailler à ce niveau-là afin d'avoir un impact. Mais il s'agit avant tout d'une envie et ambition d'ordre personnel. Pour certaines, il s'agit quasiment d'un trait de caractère qu'elles utilisent ensuite dans leur niveau ou domaine d'intervention.

Beaucoup considèrent le niveau de l'intervention ou de leur pratique professionnelle comme étant dépendant de leur poste de travail. Ceci révèle que les professionnel·le·s n'agissent pas à un autre niveau que celui de leur pratique si cela ne leur est pas prescrit par leur cahier des charges.

Nous remarquons aussi que l'impact dans la pratique professionnelle ne passe pas nécessairement par le niveau macro. En effet, trois sujets travaillant au sein de leur institution exclusivement au niveau meso arrivent, de par leur motivation personnelle, à avoir un impact sur le niveau micro. Ils s'investissent grandement à faire changer certaines choses ou mœurs afin d'améliorer leur pratique et de ce fait favoriser l'effet sur les bénéficiaires.

Plus que le niveau de l'intervention du sujet, il s'agit de l'impact ou l'ambition que les sujets ont dans leur action au sein de leur propre niveau d'intervention qui aura des conséquences

considérables ou non sur leur pratique. Comme par exemple le fait de mettre sur pied des projets ou des groupes de travail innovant dans leur propre institution.

Jusqu'à maintenant nous imaginions les niveaux d'intervention sous forme de cône ayant une mouvance exclusivement verticale. Cependant, un de nos sujets nous amène à une toute autre alternative. Cette personne, en plus de son travail en institution, enseigne et écrit. Elle se situe donc également dans un autre niveau qui n'est pas hiérarchiquement au-dessus de son institution mais à côté.

### 8.3.2 Impact recherché dans la pratique professionnelle

Nous avons interviewé les sujets afin de savoir quel impact ils désiraient avoir dans leur pratique professionnelle. Par impact, nous entendons l'effet d'influence sur une décision ou situation et la visée de l'action que souhaitaient exercer les professionnel·le·s. Nous découvrons encore une fois que pour la majorité de notre échantillon de recherche, l'impact recherché est principalement axé sur le bien-être du bénéficiaire au sein de l'institution à laquelle il est rattaché.

Souvent l'impact recherché concorde avec la mission principale de l'institution et ses valeurs. Nous avons également identifié cet effet-là dans l'analyse du premier objectif concernant la construction de l'identité professionnelle. Pour cinq de nos sujets, l'impact recherché correspond tout à fait avec leur identité ainsi qu'avec les niveaux dans lesquels ils interviennent. Il s'agit d'avoir un impact spécifique et favorable au niveau d'un·e bénéficiaire ou du type de population avec laquelle ils travaillent au sein de leur institution et leur contexte.

Un de nos sujets, désirant avoir un impact sur les générations futures, sort de son niveau d'intervention en rédigeant un livre. En effet, celui-ci pense que par l'enseignement, la transmission de savoir et la réflexion chaque professionnel·le peut améliorer sa pratique à son propre niveau.

Pour les sujets engagés en politique, nous notons une forte envie de changements. L'impact est d'être reconnu, d'améliorer les choses et de les changer. L'impact désiré peut prendre plusieurs directions, il peut concerner le travailleur ou la travailleuse ou les bénéficiaires mais également la société. Nous supposons qu'en travail social, plus que dans n'importe quelle autre branche, les professionnel·le·s sont guidés par une envie d'avoir une certaine influence sur l'humanité. Le travail social étant un domaine altruiste et tourné vers l'autre, nous avons rencontré beaucoup de sujets désirant, conscients de l'utopie, « changer le monde » ou « sauver les gens ».

Nous identifions aussi une différence dans la visée de l'impact entre les générations passées et une génération plus jeune. Plusieurs sujets entre 50-60 ans évoquent l'importance de valeurs telles que la solidarité, le partage, la liberté et le militantisme. Celles-ci provenant d'un courant de pensée des années soixante influencé, nous le pensons, par des mouvements altruistes.

Alors que la génération plus jeune des TS que nous avons interrogé-e-s, visent un impact plus axé sur des notions telles que « le développement et le bien-être personnels », « construire son poste de travail » qui font partie aussi d'un mouvement actuel plutôt tourné vers l'individu que le collectif.

Un de nos sujets nous dit que l'impact que l'on désire avoir dans notre pratique professionnelle « change tout au long de notre carrière ». Il peut « évoluer et se modifier en fonction des gens qui nous entourent, du domaine dans lequel nous évoluons et de l'institution dans laquelle nous travaillons ». Par exemple, il a le sentiment « d'avoir atteint son objectif dans sa pratique actuelle et cherche de ce fait un autre poste de travail où il pourrait avoir un impact qui correspondrait plus à ses attentes ou ses besoins actuels ». Cela non seulement dans une optique personnelle, mais également en rapport avec l'évolution des problématiques sociales qui demandent une réorientation de la visée de l'action actuelle. Nous constatons que l'impact que peut avoir ce sujet dans son action est prédominante dans son choix de poste travail.

### 8.3.3 Synthèse

De manière générale, nous constatons que la visée de l'action que les personnes peuvent avoir au sein de la société est abordée de manière différente pour chaque sujet. En effet, souvent l'impact au niveau sociétal d'un-e professionnel-le vient d'un engagement personnel et d'une inspiration individuelle. Nous émettons l'hypothèse qu'ils ou elles l'envisagent de cette manière, soit par modestie ou par protection par rapport à leur fonction. Soit parce qu'ils ne se sont pas concertés sur cette facette de leur pratique et aussi par perte d'envie d'agir au-delà de leur cahier des charges. Lorsque nous abordons ce point de manière différente, tous avouent avoir une visée au niveau sociétal et « espèrent » des répercussions sur ce niveau en travaillant à leur niveau micro et/ou meso.

Principalement au vu des données récoltées, nous avons pu constater que si les sujets travaillaient plus à un niveau qu'un autre cela s'expliquait par la prescription de leur cahier des charges.

## 8.4 Articulation de l'identité professionnelle et personnelle avec la pratique professionnelle

Cette thématique nous a permis d'observer de quelle manière les personnes interrogées prenaient en compte leur identité aussi bien personnelle que professionnelle dans l'exercice de leur travail. De plus, cette thématique avait pour but de montrer la capacité à observer et analyser les influences réciproques des sujets interrogés.

Saisir la notion d'articulation de l'identité dans la pratique professionnelle était complexe pour nos sujets et bien souvent non comprise par ceux-ci. Nous partions sur une question de type « Comment se traduit votre identité personnelle et professionnelle dans votre pratique ? Et comment réussissez-vous à les articuler ? ». Les questions n'étaient pas très claires, c'est pourquoi, la reformulation de cette thématique sous l'idée d'adéquation et de conciliation entre ces deux éléments était plus compréhensible pour les personnes interrogées. Comme

par exemple « Vous sentez-vous en adéquation avec votre profession, votre lieu de travail ou les prescriptions imposées ? ». Au travers des éléments concrets du quotidien, les TS nous témoignaient ce qui leur correspondait, leur convenait ou au contraire les dérangeait dans leur pratique. Rarement, les valeurs individuelles, identitaires, personnelles des personnes étaient évoquées pour expliquer l'adéquation ou non avec leur pratique professionnelle. Le tableau ci-dessous reprend de manière synthétique les différentes dimensions relatives à cette question.

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Objectif n°3 Comment s'articule l'identité professionnelle et personnelle avec la pratique professionnelle ?</b></p> <p><i>La pratique des professionnel·le·s du travail social sera plus adéquate si ceux-ci entrent dans un processus réflexif et prennent en compte son importance.</i></p> <p><i>Les professionnel·le·s sortent difficilement de leur zone de confort ou de leurs limites définies par leur cahier des charges afin d'être en adéquation avec leurs propres valeurs.</i></p> <p><i>Par la conscientisation de son action, la ou le professionnel·le pourra sortir du schéma de simple agent exécutant·e et entrer dans une posture réflexive.</i></p> <p><i>Dans le tableau ci-dessous nous retrouvons les sous-thèmes constitutifs de ce premier objectif ainsi que les questions en lien posées aux professionnel·le·s.</i></p> |   |
| <b>Sous thème n° 1 – Conciliation</b>   | Comment le ou la professionnel·le concilie le cadre institutionnel où il ou elle travaille et son identité (personnelle ? Professionnelle ?) ?  |
| <b>Sous thème n°2 - Adéquation</b>  | Est-ce que le ou la professionnel·le s'approprie et s'identifie à ses actions ? Est-il ou elle en adéquation avec son identité (personnelle ? Professionnelle ?) ?  |
| <b>Sous thème n°3 – Recours à la théorie</b>  | De quelle manière le ou la professionnel·le mobilise-t-il la théorie acquise dans sa pratique professionnelle ?   |
| <b>Sous thème n°4 – Processus réflexif</b>  | De quelle manière le ou la professionnel·le prend-il du recul et a-t-il une réflexion sur sa pratique professionnelle ? Comment le ou la professionnelle se met-elle dans une posture de praticien·ne réflexive ? Quelle méthode le ou la professionnelle utilise-t-elle pour |

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | répondre à un dilemme ou une question de type réflexif sur sa pratique ?   |
| <b>Sous thème n°5 - Référentiels</b> | Sur quels référentiels (formation, pratique professionnelle des collègues, référentiels métier, prescriptions institutionnelles) s'appuie ce processus réflexif ? Par quoi est-il alimenté ? |

Nous avons rencontré quelques difficultés lors de l'évocation de la réflexivité des professionnel·le·s. Il s'agit d'un terme qui est souvent abordé dans la notion de praticien·ne réflexive mais peu dans le jargon professionnel. C'est pourquoi, il était difficile pour nous de mentionner cette notion peu connue et parfois difficile à saisir pour nos sujets. Que ce soit au niveau des temps de réflexivité que les sujets pouvaient s'octroyer dans leur pratique, ou à propos du recours à la théorie et des référentiels sur lesquels elles ou ils prennent appui dans ce processus réflexif, les difficultés rencontrées par rapport à cette notion furent les mêmes.

#### 8.4.1 Conciliation

Souvent les sujets ne rencontrent pas de difficultés avec les conciliations qu'ils peuvent être amenés à faire dans leur pratique. Par exemple, s'ils doivent renoncer à une part de liberté ou se plier à des règles auxquelles ils n'adhèrent initialement pas, ils cherchent à comprendre le cadre, les prescriptions et les enjeux de l'institution sans forcément tout remettre en question. Une fois qu'ils ont saisi le cadre institutionnel dans lequel s'inscrit leur action, alors ils peuvent prendre des libertés par rapport à celui-ci. Ils pensent qu'en ayant conscience des attentes du cadre il est possible de prendre des libertés et d'être soi-même dans sa pratique tout en visant l'objectif donné par l'institution.

Ainsi le travail effectué est « plus juste ». Ils savent qu'ils ne pourraient pas appliquer à la lettre les prescriptions de l'institution et que c'est cette liberté qui leur permet de réaliser leur travail comme ils le ressentent. Il y a donc un ajustement de chacun·e au niveau du travail réel sur le travail prescrit.

Même si les sujets doivent souvent faire des concessions, la réflexion autour du cadre aide à accepter ces dernières. Nous avons tout de même une majorité de sujets qui désiraient intimement modifier certaines prescriptions de leur cadre professionnel et institutionnel. Nous avons l'impression que les personnes étant depuis longtemps à leur poste de travail et n'ayant pas souvent changé de lieu ou de contexte, ne ressentent pas vraiment s'ils doivent concilier différents éléments. Souvent, ces personnes ont plus de facilité à comprendre et accepter les prescriptions imposées.

Les personnes récemment arrivées dans une institution passent souvent par une phase de questionnement de tout ce qui est mis en place. Ensuite, ils s'accommodent à la pratique et aux « habitudes » de l'institution.

Tout comme les personnes n'ayant pas eu de formation spécifique dans leur domaine d'exercice, aucune conciliation n'est nécessaire par rapport à ce qu'elles effectuent. Cela s'explique par le fait qu'elles n'ont pas de point de comparaison ou d'autres exemples d'expérience ou pratique professionnelle. Elles considèrent que celle-ci est la plus adéquate et l'adoptent entièrement.

Dans plusieurs récits, nous entendons comme une sorte de frustration lorsque nous abordons le thème de la conciliation. Quand nous demandons par exemple « Y a-t-il des éléments que vous aimeriez modifier dans votre pratique en relation avec l'institution ou la législation ? » ou au moment où nous parlons de l'impact désiré, les sujets accompagnent souvent leur discours par des conclusions un peu défaitistes illustrant leur impossibilité de faire autrement.

Toutefois, nous avons deux sujets qui ont été instigateurs de la construction de l'institution ou l'association dans laquelle ils travaillent. Ainsi, ils ont pu réfléchir au cadre et au contenu de leur pratique professionnelle pour laquelle aucune conciliation n'a été nécessaire.

#### 8.4.2 Adéquation

Un sujet nous avance que le fait de se prendre en considération dans sa pratique permet d'exercer une action plus en adéquation avec ses valeurs et par conséquent de réellement se considérer comme un bon outil de travail et non comme un simple agent exécutant. Il est lui-même, se respecte et fait avec qui il est à ce moment-là. Il cherche une réelle congruence entre son identité personnelle et professionnelle. Cette démarche permet aussi de s'approprier l'action ou la tâche et de se sentir partie intégrante de la mission.

Nous trouvons son récit très intéressant car il relève des choses importantes pour chaque travailleur ou travailleuse sociale. En relation avec cela, un autre sujet nous parle de manière générale de l'importance de l'adéquation dans son travail cela afin de ne pas « se faire griller dans ce domaine-là (le travail social) ». Il fait allusion au fait que « c'est un domaine qui prend souvent beaucoup d'énergie à la personne qui ne comprend plus le sens de sa tâche ». Et qui par conséquent « n'est donc plus en adéquation avec les actions qu'il met en place ». D'ailleurs, ce même sujet désire changer de poste afin de trouver une pratique correspondant plus à ses attentes.

Ces deux témoignages reflètent effectivement la « popularité » de cette notion d'adéquation par laquelle le ou la travailleuse sociale devrait être en accord parfait avec sa pratique. C'est-à-dire comprendre le sens et être d'accord avec cela, que ce soit l'institution, la mission, les valeurs ou l'action posée. Il est vrai que, dans le domaine du travail social, la référence à cette notion est souvent présente. À la fois, dans les formations tertiaires que continues, nous avons été sensibilisées à ce concept « d'être en adéquation ».



L'importance de l'adéquation est citée pratiquement par chacune des personnes que nous avons interrogées. Cependant, l'identification réelle que peut avoir le ou la professionnel·le est plus difficile à évaluer. Beaucoup englobent la profession de TS lorsqu'ils évoquent la notion d'adéquation. Alors que nous cherchions plutôt à comprendre si les sujets étaient en adéquation avec leur cadre de travail et non la profession en général.

Cet effet-là a pu être influencé par le fait que nous avons principalement réalisé les entretiens sur le lieu de travail des professionnel·le·s. Nous imaginons que ceci peut être un frein à l'authenticité surtout pour une question de cet ordre-là.

Pour conclure, nous constatons que chacun de nos sujets, afin de pouvoir faire son travail au mieux et favoriser sa crédibilité, aspire à être en adéquation avec ce qui l'entoure et ce qui est déjà établi. Effectivement, il vaut mieux être « d'accord et content » avec l'institution, la hiérarchie, les règles et les prescriptions que l'inverse.

Même si cela implique parfois d'user de créativité, pousser les limites du cadre un peu plus loin voire même de s'auto-convaincre de cela afin de réussir à atteindre un sentiment d'adéquation : « Appliquer pour appliquer ce n'est pas intéressant. Il n'y a pas de marge de manœuvre dans l'action ou la prise de décision. Du coup, il est important de comprendre son action et de se l'approprier et cela se ressentira sur le bénéficiaire. On n'a pas le choix, donc autant faire en sorte de la comprendre et le client aussi. ».

#### 8.4.3 Recours à la théorie

Dans leur premier élan de réponse, la plupart des professionnel·le·s interrogés nous disent ne pas savoir sur quels éléments théoriques ils s'appuient dans leur quotidien. Puis, dans l'élaboration de leurs réponses ils en viennent à se remémorer ce qu'ils ont pu acquérir par les diverses formations de base et continues suivies. Ils nous évoquent la théorie comme présente de manière non-consciente dans leur quotidien. En effet, la théorie est abordée dans les discours des personnes par des termes comme « boîte à outils » ou « assise professionnelle » sur lesquels ils s'appuient inconsciemment dans leur pratique quotidienne. Quatre de nos sujets ont conscience d'utiliser la théorie acquise antérieurement dans leur quotidien d'une manière remaniée et élaborée par l'expérience qu'ils en ont eue. Alors que pour l'un de nos sujets il est très difficile d'identifier de quelle manière et à quel moment il peut avoir recours à la théorie dans sa pratique.

Pour les personnes ayant effectué une reconversion professionnelle et ayant travaillé comme TS non formé·e·s au début de leur carrière dans ce domaine, l'apport de la théorie est plus présente dans leurs discours. En effet, les sujets décrivent celle-ci comme permettant un éclairage de certaines expériences vécues dans la pratique courante. Et par conséquent, de pouvoir conscientiser et optimiser leur action auprès des bénéficiaires.

Nous avons également pu constater que les professionnel·le·s exerçant dans des professions ayant plus souvent recours aux contenus juridiques et légaux, avaient d'avantage la nécessité de s'appuyer sur les contenus théoriques appris préalablement.

Un de nos sujets se dit attentif à prendre en compte la théorie dans sa pratique sans pour autant en « empêcher sa personnalité ». Un autre rejoint ses dires en ajoutant « toujours faire preuve de bon sens » dans sa pratique quotidienne.

Nous avons également pu constater que pour les deux sujets ayant une formation universitaire, le recours à la théorie n'était pas uniquement axé dans une perspective d'amélioration de leur pratique professionnelle mais également dans un besoin en vue de se « développer personnellement » et de « s'instruire continuellement sur différentes thématiques ».

#### 8.4.4 Processus réflexif

Nous avons pu distinguer qu'il existe des manières différentes d'entrer dans un processus réflexif. En effet, certains sujets l'effectuent car cela fait partie d'une habileté personnelle déjà acquise de se remettre en question. Alors que d'autres sont amenés à l'effectuer suite et par les interpellations que peuvent leur amener leurs collègues de travail.

Encore une fois, nous avons pu constater que les deux personnes ayant effectué leur formation initiale à l'université évoquaient le processus réflexif comme étant constituant de leur identité personnelle. Ainsi, elles « l'effectuaient régulièrement » dans leur pratique professionnelle.

Les personnes ayant réalisé leur formation en emploi disent plus facilement avoir recours à un processus réflexif dans leur pratique. Car ce mode de formation allie à la fois théorie et pratique. En effet, dans ce mode de formation le sujet est régulièrement amené à transposer sa pratique au sein de la théorie.

Lors de l'évocation de cette thématique du processus réflexif, les professionnel·le·s nous ont tous évoqués le besoin de réaliser ce processus « lors de moment de latence », « de sortir du contexte » en « prenant un temps d'arrêt ». De ce fait, nous pouvons constater l'importance qu'accordent les sujets au cadre spatio-temporel de ce processus.

#### 8.4.5 Référentiels

Les deux principaux points de référence sur lesquels s'appuient les personnes interviewées dans leur processus réflexif sont d'ordre collectif ou personnel.

En effet, pour quatre de nos sujets, les recours aux « savoirs des collègues », à « ce que pense le collectif de leur action », aux « points de vue d'autrui » permettent de « prendre du recul sur ce qu'ils n'auraient pas pu avoir au cours de leur action ». Ce sont principalement sous forme de discussions que ces recours à la théorie alimentent leur processus réflexif.

Six de nos sujets, donc la majorité de notre échantillon de recherche, disent se référer à eux-mêmes dans leur processus réflexif. Cela pour différentes raisons d'ordre individuelles évoquées par les individus comme le fait d'« avoir des valeurs qui ne sont pas en marge » d'une bienveillance, d'« utiliser sa pratique antérieure comme base de travail actuel », de « prendre ce qui lui fait écho et qui lui sonne bien en relation avec sa méthode de penser » ou de par « son éthique personnelle ». D'autres professionnel·le·s ont recours à leur « intuition » où le processus réflexif est désigné comme faisant partie de leur « personnalité ». Nous imaginons

que ces termes relèvent d'une réflexivité qu'ils effectuent sur leur pratique. Principalement dans un but de « développement personnel » ou d'une « envie de se nourrir intellectuellement ».

Pour plusieurs de nos sujets, les réflexions qu'ils ont sur leur propre pratique sont « également alimentées et appuyées sur les formations continues » qu'ils ont exercées. Celles-ci leur permettent d'« analyser leur pratique d'une manière différente ». Nous ne pouvons pas avancer que ceux-ci analysent véritablement leur pratique, nonobstant nous pouvons faire l'hypothèse qu'une partie de celle-ci est remise en question lors de ces moments formatifs.

#### 8.4.6 Synthèse

De manière générale, nous constatons que toutes les personnes qui n'avaient pas une fonction de travailleur ou travailleuse sociale au départ étaient plus enclines à retranscrire les savoirs institutionnels qu'elles avaient intégrés. Comme si, le fait de prendre certaines libertés dans leur pratique professionnelle pouvait provoquer un ébranlement de leur professionnalité. Un manque de connaissances ou de certifications professionnelles et d'apports théoriques en la matière ne permettrait pas aux professionnel-le-s de remettre en doute leur pratique. Cette peur, découlant d'une absence de certification dans le domaine, pourrait amener les personnes en question à ne pas travailler en fonction de leurs propres valeurs individuelles mais plutôt de se greffer aux avis des personnes qui ont un diplôme en la matière.

Nous avons pu constater que les processus réflexifs étaient plus abordés par les personnes interrogées comme un ressourcement et une mise à jour de leur pratique plutôt qu'envisagés dans une vision d'amélioration de leur propre pratique professionnelle.

La formation continue est plus considérée comme un devoir professionnel plutôt que comme la base à une réflexivité automatique que le ou la professionnel-le pourrait avoir sur sa propre pratique.

Les discours des sujets interrogés rapportent que le recours à la théorie est un processus inconscient et souvent éloigné des contenus assimilés. Nous avons pu constater une certaine dévalorisation et banalisation des contenus théoriques abordés en amont de leur pratique professionnelle.

## Chapitre troisième : Analyse des résultats

*Dans cette partie nous allons commencer par faire un lien entre la théorie et les résultats obtenus lors de notre enquête. Nous poursuivrons notre analyse en revenant sur nos hypothèses de départ et notre question de recherche afin d’y répondre. Pour finir, nous ferons un bilan de recherche et un bilan professionnel et personnel concernant notre travail et nous-même.*

## 9 Comparaison entre les clés conceptuelles et l’enquête de terrain

En introduction à ce chapitre, nous pouvons dresser une première analogie typologique entre les concepts étudiés des niveaux d’intervention parallèlement à l’identité professionnelle ou personnelle.

| Niveaux<br>Identité | Individuel<br>(micro)        | Groupe<br>(meso)   | Social<br>(macro)             |
|---------------------|------------------------------|--|-------------------------------|
|                     | Identité<br>de l’individu TS | Identité<br>des travailleurs<br>et travailleuses<br>sociales | Identité<br>du travail social |

Selon notre problématique, les trajectoires individuelles (qui constituent l’identité du travailleur ou travailleuse sociale) et collectives (qui aboutissent à l’identité du travail social) jouent un rôle sur les pratiques. Ainsi, dans la construction de l’identité professionnelle, nous avons plutôt affaire à l’identité de l’individu, de même que pour la traduction de l’identité dans la pratique. Par contre, ces thématiques s’articulent avec une vision du travail social « collectif » s’inscrivant dans l’historicité.

Le récit du parcours professionnel est le résultat de cette double analyse : interne à chaque individu (par entretien) mais transversal par thématique.

### 9.1 Construction de l’identité d’un·e professionnel·le du travail social

Tout comme décrit dans la partie théorique à propos la construction de l’identité professionnelle, nous avons pu identifier au sein de notre échantillon de recherche deux manières distinctes de définir l’identité professionnelle. L’une se rapportant comme une similitude, le sujet décrit les points communs et spécificités qui le font s’identifier aux autres ou au groupe. La deuxième se rapporte à une caractéristique d’unicité d’un élément. A ce moment-là, le sujet énumère et décrit les caractéristiques qu’ils s’attribuent comme personnelles et qui le font se détacher du groupe. Il se définit lui-même dans son identité propre comme objet individuel et construit hors du groupe.

Cependant, comme nous l’avons personnellement écrit dans la théorie, il n’existe pas d’individualité sans similitude. Les sujets étudiés sont tous passés par un processus d’identification à l’autre pour pouvoir se définir. Leur construction vient d’un assemblage de relations influentes, exemples ou contre-exemples, produits d’identification. Le plus souvent,

ce processus d'identification commence très jeune et peut passer par n'importe quelles sources telles que les parents, les copains d'école, les collègues, les formations, les groupes de travail, les places de stage, etc. Comme cité par Dubar, cette socialisation « constitue une incorporation de manières d'être (de sentir, de penser et d'agir) d'un groupe, de sa vision du monde et de son rapport à l'avenir, de ses postures corporelles comme des croyances intimes » (Dubar, 2010, p. 79).

Dubar affirme aussi que l'identité personnelle va de pair avec l'identité professionnelle. Ceci est visible pour chacun des sujets interviewés. En effet, souvent ils confondent les deux et les associent, affirmant que c'est par leur identité personnelle qu'ils ont choisi tel ou tel domaine d'intervention. Pour les personnes cette identité personnelle s'est construite en même temps que leur identité professionnelle, qui aura aussi une influence sur leur manière d'agir personnellement.

Dans notre projet de départ, en lien avec le tableau des typologies, nous avons constaté que l'identité professionnelle était formée à la fois de l'identité personnelle, de l'identité professionnelle et de l'identité collective du Travail social. Mais nous constatons, suite à notre recherche, une sorte de suprématie de l'identité personnelle. De plus, nous savons que l'identité professionnelle s'inscrit, pour chacun·e, dans des caractéristiques personnelles. De ce fait, il peut y avoir, dans les témoignages, un écart important avec ce que nous pensions récolter en lien avec l'identité professionnelle propre au travail social. L'identité collective est inexistante dans les discours. Nous pourrions d'ailleurs nous questionner si ce n'est pas avant tout leur identité personnelle qui est en jeu dans leur travail.

D'ailleurs, il est vrai que la construction de tel ou tel type d'identité va se faire en fonction de la prépondérance de représentation de cette même identité au travail. Plusieurs de nos sujets se sont totalement identifiés à leur institution et leur équipe de travail dans laquelle ils interviennent actuellement. Ces mêmes personnes sont aussi celles qui sont en totale adéquation avec les valeurs de leur institution et la mission de leur pratique.

Dans la théorie nous relevons aussi la mouvance de l'identité professionnelle totalement en lien avec les dires de l'un de nos sujets. Il affirme qu'il a eu des périodes durant son parcours professionnel où il a été davantage réceptif aux diverses influences extérieures. Alors qu'à d'autres périodes, il ne se référait qu'à lui-même. La construction de l'identité professionnelle est donc mouvante et évolutive.

Les sujets ont souvent fait un lien entre leur identité personnelle et leur manière de travailler ou leurs valeurs individuelles et leur mission. Ainsi, cela confirme la théorie que la construction de l'identité professionnelle d'un ou d'une travailleuse sociale définira et influera sur sa pratique professionnelle.

## 9.2 Historicité et professionnalisation du travail

Lors de nos interviews nous ne nous sommes pas vraiment questionnées sur la notion d'historicité. Celle-ci, étant déjà définie dans la théorie, nous pensions qu'il n'était pas

nécessaire de demander à nos sujets de parler de cela. Nous pensions que l'historicité étant le rapport à l'histoire, nous pourrions seulement l'analyser en ayant un regard en arrière sur le temps. C'est-à-dire qu'actuellement nous pouvons avoir des informations sur l'historicité passée et non actuelle.

Comme nous sommes aujourd'hui partie intégrante de la conception ou l'inscription de l'histoire actuelle du travail social, cela renverra à une historicité. Nous revenons à ce concept au regard des verbatim recueillis. De plus, en reprenant la citation de Touraine qui souligne que « L'historicité de la société est sa capacité de produire ses orientations sociales et culturelles à partir de son activité et de donner un « sens » à ces pratiques. » (Touraine, 1973, p. 10), nous sommes persuadées que l'historicité est essentielle pour qu'il y ait une réflexivité sur la pratique.

De ce fait, nous pouvons nous questionner sur la présence de l'historicité dans la conception des TS au sein de leur pratique. En effet, au regard des discours recueillis nous constatons que la majorité des sujets interrogés se situent dans le présent et au sein de leur pratique professionnelle. Cette pleine présence dans la pratique reflète la pratique qualifiée de *poïesis* qui s'attache au résultat et non au processus et qui, par conséquent, occulte l'ensemble de l'identité collective des TS.

Comme nous avons pu le décrire à la page 37 de ce document « il est important, autant pour les professionnel-le-s que la collectivité, qu'il y ait une reconnaissance de la construction du ou de la professionnel-le en tant que composant du tissu collectif ». De ce fait, nous avançons qu'en occultant cette historicité, la pratique correspond à la pratique *poïesis* et donc est dénuée de sens.

Comme l'histoire se rapporte à l'historicité basée sur l'identité collective des TS, nous pouvons nous demander vers quoi tendra l'évolution future de l'identité du travail social, dans un contexte où prédomine l'identité personnelle sur l'identité collective. Ainsi, nous imaginons que l'historicité se construira à travers les histoires des personnes elles-mêmes. En effet, elles arrivent à repérer des éléments qui ont pu influencer leur manière de travailler ou leur pratique professionnelle au sein de leur parcours, mais il est difficile de le repérer au niveau sociétal.

Ce concept est plus intéressant sous forme informative et introductive de la pratique professionnelle. Cependant, les sujets ont pour la plupart une bonne conscience de l'historicité dans laquelle ils s'inscrivent et des enjeux mouvants et évoluant en même temps que celle-ci.

L'historicité a défini le travail social d'une certaine manière. Dans la théorie, en page 19, nous affirmons que pour qu'il y ait une adéquation dans un domaine il faut y poser un cadre. Nous pensons que ce cadre vient des valeurs fondatrices du travail social. En effet, dans les témoignages que nous avons récoltés, nous percevons une prescription similaire à tous. Elle semble subjective car il est difficile de la définir réellement mais nous pensons qu'il s'agit des valeurs éthiques du travail social telles qu'elles ont été définies depuis longtemps. Elles sont communes et adoptées par tous les professionnel-le-s du travail social, ce sont aussi elles qui

le définissent et le cadrent. Elles donnent un objectif et une concordance commune au travail social.

Ces mêmes valeurs fondatrices forment la doctrine de cette profession et l'identité collective à laquelle les TS se réfèrent souvent et dans laquelle ils et elles se reconnaissent. C'est aussi cela qui légitimera la pratique d'un ou d'une travailleuse et qui définira le sens de son action.

Au sujet de la professionnalisation, nous reconnaissons dans les témoignages des sujets interrogés les différentes voies de professionnalisation citées dans le concept. Lorsque le ou la professionnelle parle de son parcours, de sa construction et des différentes sources d'influence tout au long de sa carrière, il ou elle passe du processus de professionnalisation des savoirs académiques et disciplinaires, de la validation des acquis de l'expérience et de l'analyse des pratiques. Cependant, il arrive que les sujets les plus jeunes, au début de leur carrière professionnelle ou sortant de formation n'aient pas encore pu expérimenter les trois voies de professionnalisation.

Ce processus de professionnalisation est aussi évolutif tout comme l'identité professionnelle. Les deux se construisent ensemble parallèlement.

Pour conclure, nous nous trouvons là confrontées à un paradoxe dans nos résultats : l'identité prédominante des TS interrogé·e·s semble avant tout personnelle, avec une faible conscience de l'historicité. Il apparaît que moins les TS sont formé·e·s, moins ils ont développé une identité personnelle. Par contre, ils ont fortement favorisé une identité institutionnelle.

### 9.3 Pratique professionnelle

En reprenant le concept de pratique professionnelle en lien avec les données récoltées nous arrivons aux constatations suivantes. La pratique professionnelle que nous avons définie à la page 25 de ce travail est décrite comme : étant unique tout en restant liée à la fois au contexte de travail dans lequel elle s'exerce, à la fois aux situations singulières auxquelles le ou la professionnel·le est confrontée mais également imprégnée des chartes et règlements du corpus professionnel auxquels il ou elle appartient. Celle-ci s'est vérifiée à travers les discours des professionnel·le·s. En effet, nous avons pu constater qu'il était difficile d'identifier une pratique des TS en tant que telle de par la diversité des personnes interrogées et de leurs contextes de travail hétéroclites. Nonobstant, nous avons pu identifier quelques redondances dans la pratique comme l'utilisation du courant systémique actuellement très présent dans les cursus de formation, mais également dans les notions d'accompagnement des personnes.

En reprenant la citation de Begon & Mairesse à la page 36 de ce travail, « La valeur donnée au travail est prioritairement attachée au résultat et au côté productif du travail, au détriment de la valeur des interactions, de la construction de soi et du collectif. » (Begon & Mairesse, 2013, p. 40), nous pouvons constater que la pratique dite *praxis* qui est le propre de cette citation n'est pas présente sur tous les plans. En effet, dans les verbatim des personnes, l'inscription des professionnel·le·s dans une identité et une pratique collective du travail social était rare voire absente. C'est pourquoi, nous pouvons avancer que les discours recueillis ont d'avantage



refléter la pratique dite poïesis visant aux attentes de résultats et moins la pratique praxis aspirant à la primauté du processus pour y arriver, bien que nous ayons pu soulever certains éléments présents dans les discours des TS qui pourraient relever de la praxis. Notamment le fait d'avoir une visée de développer la potentialité du ou de la bénéficiaire en tant qu' « agent essentiel du développement de sa propre autonomie » (Coquoz & Knüsel, 2004).

Nous décrivions la pratique professionnelle des TS comme étant imprévisible du fait de travailler avec des êtres humains. Les divers-es professionnel-le-s interrogé-e-s nous ont confirmé ces éléments dans leurs réponses. Notamment lorsque nous les interrogeons sur leur recours à leur théorie acquise, ceux-ci évoquaient la difficulté de s'y référer par l'imprévisibilité présente dans leur pratique. En effet, comme nous l'avions relevé dans ce concept, il est impossible de réduire la pratique à un ensemble de procédures et de techniques bien précises étant donné qu'elle est continuellement amenée à s'adapter aux changements. Nous en étions d'ailleurs venues à la conclusion que l'imprévu et l'adaptation des professionnel-le-s étaient des composantes de la pratique professionnelle des TS.

La « non-visibilité » de la pratique professionnelle du champ du travail que nous avons identifiée dans notre concept théorique s'est avérée réelle dans les discours des sujets. C'est pour cela que certain-e-s professionnel-le-s justifiaient leur engagement dans une association de TS par exemple. Cela afin de visibiliser et de démontrer l'efficacité de la pratique professionnelle des TS au niveau politique.

Nous avons relevé que les priorités de la pratique du travail social pouvaient varier selon le cadre socio-culturel, politico-économique et historique dans lequel elle s'inscrivait. Nous avons notamment pu observer que le principal impact des TS de Suisse romande que nous avons interrogé-e-s était orienté vers le ou la bénéficiaire, donc au niveau micro. Même les personnes ayant un cahier des charges au niveau macro citaient dans leur visée les personnes accompagnées. De ce fait, nous pouvons en conclure que les conditions de la pratique des TS de Suisse romande permettent à ceux-ci de pouvoir pleinement se concentrer vers les personnes accompagnées. Nous pouvons faire l'hypothèse que l'action des TS, dans un pays qui aurait de grandes difficultés d'ordre socio-économiques, serait d'avantage orientée vers le niveau macro de la société.

A la fin de ces entretiens, nous sommes arrivées à la même conclusion que celle établie dans le concept théorique de la pratique professionnelle (p.28) : « Il n'existe pas une seule et même pratique des TS mais chaque TS constitue sa pratique en fonction de sa propre identité professionnelle et de ce qu'il en fait. Toutefois, il existe une certaine uniformisation standardisation des pratiques mais aussi des ressemblances qui permettent une action globale cohérente ».

#### 9.4 Travail social et réflexivité

Dans ce concept, nous étions partie de l'idée que la réflexivité n'était possible que par la juxtaposition de deux processus. Le premier étant la prise de conscience de la personne sur les

éléments constitutifs de son identité professionnelle et sur sa capacité à se remettre en question sur ceux-ci. Le deuxième étant la réflexivité sur et de sa propre pratique professionnelle permise par cette prise de conscience conduisant à une modification améliorée de son action.

Cependant, nous avons pu constater que les professionnel·le·s interrogé·e·s n'avaient pas nécessairement une réflexivité sur les éléments constitutifs de leur identité professionnelle et principalement de l'identité collective du travail social. Comme nous avons pu le reprendre dans notre analyse de l'historicité, l'absence de référence à l'historicité de la profession par les individus entraîne l'absence d'une identité collective du travail social. Par conséquent, ce manque de réflexivité quant à l'identité collective du travail social questionne directement l'historicité d'une société perçue par Touraine comme : « sa capacité de produire ses orientations sociales et culturelles à partir de son activité et de donner un « sens » à ces pratiques. » (Touraine, 1973). Nous pourrions, en nous arrêtant à cette citation, en conclure que la pratique professionnelles des professionnel·le·s est par conséquent dénuée de sens.

Cependant, cette réflexivité pouvait être effectuée d'une toute autre manière sous une autre forme que celle que nous avons imaginée. Le postulat que la conscientisation impliquait l'analyse s'est avéré vrai dans les discours que nous avons récoltés. Nonobstant, nous avons pu constater que la réflexivité pouvait être réalisée sans nécessairement passer par ce processus de conscientisation. En effet, pour certains sujets, la remise en question fait partie d'une aptitude dans leur vie courante, et il allait de soi, pour eux, de se mettre dans un processus d'analyse et donc de réflexivité sur leur travail. Nous pouvons donc reprendre le postulat de Begon & Mairesse qui était qu'il « serait illusoire de distinguer une pratique réflexive renvoyant à des connaissances, des représentations, des savoirs explicites, à côté d'une pratique non réflexive entachée d'inconscient et d'implicite. Il s'agit d'accepter que, toujours, seule une partie du savoir pratique viendra à la conscience, tandis qu'une autre restera au niveau de l'implicite et prendra forme en situation et dans l'interaction. » (Begon & Mairesse, 2013, p. 39). Ainsi, comme nous l'avons mentionné en page 34, il ne s'agit pas d'une théorie composée de lois et de modèles qui sont à réfléchir, mais plutôt d'une pratique non scientifique qui comprend des contraintes, des aléas, des limites et un certain subjectivisme.

Nous avons émis l'idée que le processus réflexif était considéré comme une dialectique entre les pensées et l'activité réalisée. De ce fait, en ayant conscience de ce qui se jouait dans la pratique professionnelle, l'identité d'un individu allait se modifier et se retraduire dans l'exercice de son travail. Et que par la suite, sa manière de pratiquer son action influencerait d'autres professionnel·le·s qui iraient à leur tour exercer une réflexivité sur leur propre pratique et modifier leur identité professionnelle. Ainsi, l'évolution perpétuelle produite par la réflexivité permettrait un changement à plus long terme dans les pratiques des TS en général. Les discours des sujets ont par ailleurs révélés que les professionnel·le·s s'appuyaient beaucoup sur les pratiques et les dires de leurs collègues dans leurs processus réflexifs. Par conséquent, nous

pouvons en conclure que ce sont bien les pratiques des autres professionnel·le·s qui vont s'inter-influencer et amener à une évolution de la profession des TS d'une manière globale.

Nous avons pu valider le constat préalablement établi que la pratique réflexive permettrait une « émancipation » des limites imposées par les pratiques académiques conventionnelles, engendrant une aptitude à expérimenter son autonomie tout en développant un répertoire différent de pratiques.

L'hypothèse selon laquelle la pratique d'un·e professionnel·le était constituée de ses représentations, valeurs et cadres de référence et qu'ils déterminaient de manière importante la façon dont les TS agissaient, s'est avérée véridique nos données récoltées. En effet, beaucoup de nos sujets ont évoqué des éléments d'ordre personnel dans la manière dont ils exercent leur profession ainsi que l'impact recherché de leur action.

Pour terminer, une grande partie de nos sujets disaient s'appuyer sur leur expérience dans leur manière d'agir. C'est pourquoi, nous avons souhaité reprendre le postulat que « l'expérience ne donne pas automatiquement la connaissance. Elle ne devient formatrice qu'à partir du moment où elle a été explicitée, formalisée, réfléchie, certains diront problématisée. Quel que soit le modèle théorique adopté pour lire la notion d'expérience, il semble donc qu'un retour réflexif soit nécessaire pour tirer leçon de l'expérience, leçon au sens d'apprendre quelque chose sur soi, sur son rapport au monde, sur son rapport aux autres, construire en quelque sorte de la connaissance » (Zay, 2001, p. 13). Ainsi, nous constatons que cette expérience, sur laquelle nos sujets disaient s'appuyer, passait par un processus de conscientisation pour pouvoir se transformer en tant que tel.

## 10 Retour sur hypothèses

Dans cette partie, nous revenons sur nos hypothèses de départ.

*Par la conscientisation de son action et du contexte dans lequel la pratique professionnelle s'inscrit, la ou le professionnel·le pourra sortir du schéma de simple agent exécutant et entrer dans une posture réflexive.*

Nous avons pu constater que l'adaptation à la pratique ne passait pas nécessairement par la conscientisation et la réflexivité mais également par d'autres processus. Par exemple, l'intuition, l'expérience, la transposition de savoirs ou les capacités et compétences relationnelles et émotionnelles de la personne sont des éléments qui sont ressortis comme faisant partie du processus d'analyse, sans pour autant relever de la conscientisation ou de la réflexivité en tant que telles. Il s'agit également de processus qui ne sont pas obligatoirement explicables mais relevant d'une sensibilité personnelle.

Certes, les professionnel·le·s étant en totale adéquation avec l'institution avaient tendance à plus correspondre à des agents exécutants. Cependant, cela ne signifiait pas que cette fonction « d'agent exécutant » les empêchait d'être dans une posture réflexive. Ce qui s'est par ailleurs révélé de manière très forte pour l'un de nos sujets.

Néanmoins, nous pouvons soulever que si la posture réflexive du ou de la professionnel·le n'est ni en adéquation avec les valeurs de l'institution, ni ne favorise les besoins du bénéficiaire ou hors norme par rapport aux doctrines du travail social comme l'altruisme ou la solidarité par exemple, alors l'action du ou de la professionnel·le n'aura pas de conséquence bénéfique à aucun niveau de sa pratique.

### **I. Les professionnel·e·s sortent difficilement de leur zone de confort ou de leurs limites définies par leur cahier des charges afin d'être en adéquation avec leurs propres valeurs.**

Suite à notre étude, il est vrai que les TS que nous avons interrogé·e·s se conforment beaucoup à leur cahier des charges et s'accommodent aux prescriptions. Nous avons vu que parfois les professionnel·le·s ressentent les prescriptions de façon plus forte que ce qu'elles sont réellement, comme si celles-ci étaient construites par le ou la professionnelle elle-même.

En revanche, les professionnel·le·s réussissent souvent à réorienter leur pratique et « bricoler » leur action afin de jongler entre leur volonté et les prescriptions. Ce genre de « bricolage » de la pratique entre les prescriptions et sa volonté peut même être adopté par l'équipe de travail ou l'institution par la suite servant à la survie au travail.

Les TS ont conscience qu'il n'est pas possible de suivre toutes les prescriptions à la lettre. Il y a une marge de manœuvre qui leur permet de concilier les attentes institutionnelles avec leur intuition, à faire entre le travail prescrit et le travail réel.

### **II. Les professionnel·le·s ne se sentent pas impliqué·e·s par les niveaux qui ne les concernent pas.**

Il est difficile de répondre à cette hypothèse, même après notre analyse. En effet, nous ne pouvons pas catégoriser les TS dans une réponse spécifique par rapport à ce thème. Cela dépend du travailleur ou de la travailleuse sociale et aussi de l'institution dans laquelle ils ou elles travaillent.

Nous remarquons toutefois qu'en général les professionnel·le·s sont assez terre à terre par rapport à leurs objectifs et ambitions. Ils savent qu'il est difficile d'avoir un réel impact à un autre niveau que leur propre institution ou place de travail. Parfois, la marge de manœuvre est limitée et elle ne permet de toute manière pas la liberté d'avoir une visée à un autre niveau. En ayant conscience de cela, ils ne cherchent pas forcément à s'intéresser aux autres niveaux et ne se sentent pas concernés par ceux-ci.

### **III. Les professionnel·le·s, une fois entré·e·s dans la pratique, ont très peu accès à la théorie acquise**

Cette hypothèse s'avère fausse car les sujets avaient tous accès à la théorie de par leur formation de base ou les formations continues auxquelles ils pouvaient participer ou participaient régulièrement. C'est pourquoi, il s'agit avant tout d'un choix individuel de s'y référer ou non dans la pratique courante. Et non d'une contrainte ou d'un manque d'accès à la théorie comme nous avions pu l'imaginer.

### **IV. La pratique des professionnel·le·s du travail social sera plus adéquate si ceux-ci entrent dans un processus réflexif et prennent en compte son importance.**

Cette hypothèse n'est pas vérifiable. D'une part, l'impact de l'action n'était pas mesurable. D'une autre, il était assez délicat et ambitieux de notre part de vouloir évaluer cet élément alors que nous faisons partie intégrante de notre échantillon. Nous ne souhaitons pas tirer de conclusions hâtives sur des manières individuelles d'agir. En effet, l'action entreprise par un·e professionnel·le est exercée de la sorte en sus de raisonnements antérieurs que celui-ci ou celle-ci a peut-être menés et expérimentés comme concluants ou non. Il existe donc des risques de notre part de prendre des raccourcis qui altéreraient cette hypothèse.

Nous avons également pu constater que la difficulté relative à l'utilisation du terme « réflexivité » nous a rendu la vérification de cette hypothèse délicate. En effet, l'ensemble des professionnel·le·s interrogé·e·s étaient dans un processus réflexif. Cependant, tou·te·s n'utilisaient pas la notion de réflexivité et elle n'était pas toujours présente en tant que telle mais sous d'autres formes.

## 11 Pistes d'action

Suite à notre analyse et en rapport avec notre sujet de travail de Bachelor il est difficile pour nous d'identifier d'éventuelles pistes d'action car il s'agit surtout d'une analyse d'une pratique et non de la pratique professionnelle du travail social en général. Il s'agit plus d'une mise en lumière d'une constante des professionnels du travail social sans avoir des solutions à ce propos. Cependant, il est intéressant à cette étape-là de notre travail de Bachelor de reprendre les objectifs pour la pratique professionnelle du travail social que nous nous étions fixés dans le point 2.2. Objectifs de recherche et apports à l'intervention sociale.

- ✓ Favoriser la réflexivité des professionnel·le·s du travail social afin d'améliorer leur action
- ✓ Renforcer l'articulation entre théorie et pratique dans la pratique professionnelle
- ✓ Conscientiser les professionnel·le·s sur l'importance de la réflexivité
- ✓ Rendre attentif les professionnel·le·s au niveau dans lequel ils ou elles interviennent et l'interdépendance de ces trois niveaux (micro, meso, macro)

Par rapports à ceux-ci nous avons pu établir les pistes d'actions suivantes qui nous paraissent pertinentes dans l'atteinte de ces objectifs.

- × Responsabiliser le ou la professionnelle à développer et faire évoluer lui-même son poste au sein de son institution de travail afin qu'il ou elle prenne conscience de son impact à la fois sur les trois niveaux dans lesquels s'inscrit la pratique professionnelle et à la fois sur son influence possible sur la professionnalité du travail social. Par le partage et l'échange avec la collectivité, elle se rendra compte qu'elle fait partie intégrante de l'identité professionnelle du travail social et contribuera à son historicité.
- × Diminuer la hiérarchisation verticale d'une institution ou organisation afin que le ou la professionnelle se sente plus proche, investie et responsable de sa mission.
- × Favoriser la formation en emploi qui permet une plus grande articulation de théorie et pratique dans la pratique professionnelle de par l'habitude de faire ces « aller-retour » dans le processus de formation. En effet, la formation demande une réflexion sur sa pratique et favorise les références à la théorie. La pratique ne se trouve donc plus uniquement basée sur les expériences, les habitudes ou même le bon sens.
- × Favoriser des moments de paroles et d'échanges entre différents collaborateurs et collaboratrices de différentes structures, niveaux et domaine d'intervention dans le but de transposer les savoirs et les visions.
- × Amener le ou la professionnel·le à se fixer des objectifs et réaliser des bilans au sein de sa pratique afin d'évaluer l'adéquation à son action et son niveau de satisfaction.

- × Permettre et amener les professionnel-le-s à s'interroger sur leurs habitudes établies et donner un sens à leur action afin de pouvoir l'expliquer et se l'approprier engendrerait une amélioration l'adéquation avec son action.
- × Effectuer régulièrement une mise à jour de son portfolio en y inscrivant ses compétences acquises et ses qualités, permet de prendre conscience de son professionnalisme, de le maintenir mais également se remémorer les acquis théoriques gagnés au cours de formation diverses.
- × Mettre à disposition des professionnel-le-s les conditions de travail nécessaires à la réalisation d'un processus réflexif c'est-à-dire : libérer des heures et des crédits dans la perspective de formations continues, permettre les échanges entre professionnel-le-s, mettre à disposition un contexte spatio-temporel externe à l'action. Cette proposition pourrait être menée à la fois sur un plan individuel et collectif. La réflexion personnelle de chacun-e, si elle est partagée à un groupe soit institutionnel, professionnel ou associatif, peut avoir une influence positive et complémentaire à une réflexion collective. Cette influence va favoriser d'autres processus réflexifs à l'avenir et en continu.

## 12 Bilan

L'aboutissement de notre recherche nous amène à faire le constat de certains éléments qui nous sont apparus au cours de la réalisation de ce processus. Le bilan que nous effectuons se décline en deux axes : le premier étant le bilan du processus de notre recherche en passant par la méthode de recueil de donnée aux limites et biais de notre enquête. Un bilan personnel sur la réalisation de ce travail sera abordé comme deuxième axe de ce bilan.

### 12.1 Biais liés à la méthode de recherche

Nous souhaitons dans un premier temps revenir sur notre outil de récolte de données. En effet, la conduite d'entretiens semi-directifs nous semblait la méthode de recueil de données la plus adéquate pour pouvoir répondre à notre questionnement de recherche et il s'est avéré qu'elle l'était.

Au cours de la réalisation des entretiens semi-directifs nous étions très satisfaites des données récoltées. Cependant, c'est lors du traitement du corpus que nous avons pu identifier certaines limites à cette méthode. Les questions que nous avons posées à nos sujets d'entretiens étaient très larges et très évasives, ce dans le but d'établir un lien de confiance avec eux. Ce lien permettait à nos sujets de moins identifier ce que nous recherchions et par conséquent de ne pas répondre aux questions en fonction de nos attentes. De ce fait, les sujets étaient très libres dans leurs réponses et ne répondaient pas exactement à la question posée induisant une plus grande recherche de notre part lors de l'extraction du corpus au moment de l'analyse. Cela nous a demandé une plus grande interprétation au moment de l'analyse lorsque les sujets n'avaient pas ouvertement répondu à toutes nos questions.

En effet, le langage utilisé dans la formulation des questions d'entretiens a pu être parfois trop « spécialisé ». Celui-ci, faisant référence à des notions spécifiques au contexte dans lequel nous avons effectué notre formation HES il était parfois difficile pour nos sujets d'y répondre spontanément (comme par exemple la réflexivité).

### 12.2 Biais liés à l'échantillon

Les principaux biais que nous avons rencontrés au cours de notre recherche étaient ceux relatifs à notre échantillon de recherche. Nous souhaitions interroger des professionnel-le-s différent-e-s par leur âge, leur formation, leur fonction, etc. Cependant les sujets que nous avons choisis étaient atypiques, parfois trop, ce qui a compliqué la mise en commun des données lors de l'analyse des corpus. Cette exigence que nous avons envers la singularité des parcours des personnes interrogées a induit une sélection des professionnel-le-s visé-e-s par notre enquête. En effet, outre notre réseau professionnel, les personnes interrogées étaient toutes visibles sur internet ce qui était déjà un élément révélateur de leur identité professionnelle.

De plus, dès notre prise de contact avec les professionnel-le-s nous n'avons pas été très précises sur le contenu des entretiens semi-directifs afin que les réponses données soient les plus authentiques possible. Nonobstant, en étant un peu plus explicites certain-e-s



professionnel·le·s ne se seraient pas posés pour la première fois certaines questions. Par ailleurs, le fait de ne s'être jamais questionné à propos d'un sujet était également révélateur. Nous avons aussi remarqué que l'emploi du terme « conscientisation » dans certaines prises de contact avait entraîné une réflexion chez nos sujets et orientait leurs réponses par rapport à leur pratique professionnelle. Aussi, nous pouvons émettre l'hypothèse que l'entretien lui-même a entraîné certains sujets dans un processus réflexif.

Mis à part les questions posées dans le déroulement des entretiens nous avons aussi pu observer les différences au niveau des sujets en fonction de la quantité et qualité des informations données. Si la personne ne savait pas de quoi nous parlions alors elle partait sur un autre sujet sans répondre à notre question.

Nous avons en tout douze sujets pour notre recherche. Comme vous avez pu le constater notre analyse comprend uniquement onze individus. Le sujet numéro 8 qui avait un profil attrayant de par son parcours et son engagement dans différentes associations et mouvements politiques n'a finalement pas correspondu aux critères de recherche que nous nous étions imposés à l'initial.

En effet, lors des échanges nous avons remarqué que cette personne n'avait jamais occupé de poste de travailleuse sociale ni même de fonction y afférent. Même-si le personnage se trouvait être tout à fait intéressant et spécial, nous avons décidé de ne pas l'introduire dans notre analyse. Les critères de recherche que nous nous étions fixés avant de commencer notre recherche n'ont malheureusement pas été remplis avec cette personne. Par soucis de cohérence pour notre étude, nous avons pris cette décision.

Il s'agit d'un risque fréquent dans ce genre de recherche. Nous avons délibérément décidé d'aborder un nombre élevé de personnes dans un groupe varié afin d'être flexibles à ce genre de décision. Même en perdant un élément pour l'analyse, notre étude reste totalement concluante dans ses résultats de par la quantité et la qualité des informations récoltées dans l'ensemble de l'échantillon de recherche.

Ce dilemme auquel nous nous sommes heurtées dans la prise de contact avec le sujet numéro 8 nous ramène à une difficulté que nous avons rencontrée dans la recherche d'ES pour notre enquête. En effet, en lien avec les visions interactionnistes et fonctionnalistes développées en page 15 de ce travail, en désignant les ES ou AS nous nous sommes questionnées si nous devons donner la primauté à la certification ou à la qualification du ou de la professionnel·le·s. Nous avons donc pu constater que le sens des termes utilisés dans la désignation des professionnel·le·s avait une incidence tant sur les profils que nous souhaitions interroger que dans le rapport à l'historicité présent tout au long de notre travail.

### 12.3 [Biais liés aux chercheuses](#)

La conscientisation des professionnel·le·s dans leur pratique étant un sujet qui nous interrogeait depuis le début de notre parcours professionnel dans le social nous avons dû être attentives à ne pas chercher à prouver ce que nous avons pu observer au cours de nos

différentes expériences. Mais au contraire, nous laisser surprendre par ce que nous allions découvrir dans notre recherche. C'est d'ailleurs pour cela que nous avons choisi de procéder principalement par hypothèses de recherche nous laissant la liberté d'obtenir des données variées. Et non par objectifs qui nous pousseraient à prouver certains préconstruits que nous aurions pu avoir.

#### 12.4 Limites de la recherche

Comme nous avons pu le mentionner précédemment, notre enquête s'appuie sur des professionnel-le-s qui sont tout aussi atypiques que singuliers. C'est pourquoi, il est difficile de désigner notre échantillon comme tel étant donné qu'il est composé principalement de sujets atypiques. Notre étude aurait également pu se réaliser d'une manière plus quantitative ce qui aurait permis un appui plus important des résultats obtenus.

#### 12.5 Ethique et confidentialité

Toutes les informations concernant les personnes interviewées ainsi que le nom des institutions et des bénéficiaires ont été rendus anonymes. Tous les enregistrements seront détruits lorsque nous aurons terminé et rendu notre travail de Bachelor ainsi que tous les documents relatifs aux entretiens.

Lors d'une étude de ce type, il est possible que nous soyons guidées et conditionnées. Nous avons défini nous-même notre objet de recherche par les données que l'on pensait extraire afin de démontrer l'hypothèse de recherche. Le fait de faire partie intégrante d'un système tel qu'une institution peut avoir influencé le discours de la personne et engendré certains conflits de loyauté. Nous avons donc conscience qu'il ait pu être difficile pour la personne de s'exprimer sur sa propre pratique dans une société où l'emploi est considéré comme une valeur centrale

Le risque principal était de diriger notre recherche de façon trop cadrée dans la direction souhaitée. Ceci nous aurait pu nous amener à obtenir le résultat ainsi que nous limiter dans la diversité des résultats que nous aurions pu réellement obtenir. La logique pousse à faire croire que ce qui n'a pas été mis en lumière, n'existe tout simplement pas.

Nous avons pu également être confrontées à d'autres risques. Par exemple, la problématique traitée dans notre travail aurait pu ne pas toucher sensiblement l'intérêt des sujets et par conséquent ceux-ci n'auraient pas adhéré à nos entretiens. Ou encore, nos entretiens qui abordaient des notions sensibles induisant une remise en question de sa propre pratique professionnelle, auraient pu être mal interprétés et ou provoquer des interrogations dérangeantes chez le sujet. En effet, lorsque nous touchons des notions aussi personnelles que l'éthique ou la construction de la pratique professionnelle d'une personne, les avis peuvent être divergents et ne pas répondre à nos objectifs.

Nous avons aussi été attentives et vigilantes dans le traitement des données. Pour des questions d'anonymat et de confidentialité nous avons volontairement évité la traçabilité de l'identité de nos sujets dans la partie analyse de ce travail.

## 12.6 Bilan professionnel et personnel

Ce travail nous a permis d'expérimenter le processus d'une recherche scientifique en passant par ses différentes étapes. En effet, le fait de rassembler nos idées, en définir une problématique, établir des hypothèses par rapport à celle-ci, effectuer des recherches théoriques afin d'étayer les éléments soulevés, construire un modèle d'analyse, récolter des données et finir par les analyser en vue de répondre à notre problématique de départ était pour nous inconnu. Ce procédé qui fut très complexe au départ dans la définition de notre questionnement de recherche nous a permis de nous exercer à ce que nous serons amenées à appliquer dans nos futurs travaux de master.

La réalisation d'un tel travail à deux nous a également permis de travailler sur la collaboration. En effet, ne s'agissant pas d'un simple travail de groupe, l'ajustement et la complémentarité de l'une par rapport à l'autre furent nécessaires pour avancer et atteindre nos objectifs de travail dans cette recherche. Notre vision similaire de cette problématique ainsi que notre esprit critique nous a permis, dès le début de ce travail, d'avancer de manière efficace et productive.

Pour terminer, nous pouvons dire que ce travail nous a permis d'exercer une certaine réflexivité sur nos préconstruits. Il ne s'agit pas que d'une prise de conscience par rapport au contenu théorique que nous avons approfondi au sujet de la réflexivité mais bien d'un certain recul que nous avons pris dans notre manière d'aborder les professionnel·le·s du travail social au sein de leur pratique.

## 13 Conclusion

Etablir une conclusion de notre travail est quelque peu paradoxal, étant donné que les thèmes principaux parlent d'historicité perpétuelle et de processus réflexif de chacun·e. Ce sont deux concepts qui peuvent être explorés indéfiniment et qui sont par conséquent à développer éternellement.

Il est vrai que lorsque nous avons débuté ce travail nous ne savions pas si les résultats seraient probants et si notre recherche nous mènerait vers la conclusion que nous avions préalablement envisagée. Au fil de l'avancement de notre Travail de Bachelor, nous nous sommes remises en question sur notre esprit peut-être trop critique pour des étudiantes n'ayant jamais été confrontées à la pratique professionnelle à long terme.

Cependant, le processus de formation HES nous amène à expérimenter l'alternance dans notre cursus de formation. Nous sommes actuellement en pleine réalisation de notre deuxième formation pratique. Au sein de cette pratique nous expérimentons quotidiennement, en parallèle de la rédaction de ce travail, la confrontation à des professionnel·le·s de tout type, étant de près concerné·e·s par notre problématique.

En effet, sur le terrain, nous avons pu constater la nécessité de réadapter et de réorienter notre action au fil du temps. Ceci afin de correspondre et répondre aux besoins des personnes accompagnées au quotidien. S'actualiser et s'informer sur les problématiques actuelles font partie des devoirs dont devraient s'acquitter les professionnel·le·s pour viser une pratique la plus cohérente et adaptée possible à la population. La conscientisation et la réflexivité sont donc nécessaires pour arriver à cette finalité de l'action.

Le travail social n'est pas un métier artisanal et répétitif où lorsqu'une habileté est acquise, de l'ordre de la *poïesis*, elle pourra être répétée perpétuellement pour produire le résultat attendu et prévu. Dans cette profession, c'est au travers d'un processus réflexif de son action que l'adaptation à chaque situation est possible. En fonction de la période inscrite dans l'historicité, du contexte de travail, des caractéristiques personnelles des différents acteurs ainsi que de toutes les forces externes influentes le travailleur ou la travailleuse adaptera sa *praxis* à une finalité de l'action plus bénéfique.

De ce fait, les professionnel·le·s qui se désistent au devoir de réflexivité dans leur travail vont se cacher dans une zone de confort. Ces personnes-là parviennent tout de même à jongler ou bricoler leur pratique en adoptant, par mimétisme, les habitudes ou les coutumes du contexte dans lequel il exerce. Cela correspondant fortement à leur identité personnelle ne tendra pas vers la même finalité de l'action que celle véhiculée par les valeurs du travail social. Cette conformation que peuvent avoir certain·e·s professionnel·le·s peut non seulement entraîner une simplification de l'action mais également une tension de la part des personnes accompagnées qui peut par la suite entraîner des conséquences plus lourdes. Nous imaginons ici, que de telles situations peuvent faire suite à des actes de maltraitance inconscients et non-désirés par le ou la professionnel·le.

Nous nous questionnons également sur ce processus « d'oubli » en quelque sorte de conscientisation des professionnel·le·s. Est-ce une volonté de se cacher d'une tâche à effectuer par paresse ou par peur de se surinvestir soi-même en termes de protection ? Ou plutôt par incapacité du ou de la professionnel·le à se remettre en question et à mener une certaine réflexivité sur sa pratique ? Nous pouvons faire l'hypothèse que les professionnel·le·s pris dans un rythme, des prescriptions ou des attentes trop importantes dans leur pratique n'auront aucun moment de recul et de comparaison sur celle-ci. Par la suite, cela peut amener les professionnel·le·s à rester fixé·e·s dans leur réalité et leur perspective de travail en ayant la conviction d'être dans « le juste » de leur tâche à fournir.

Nous pensons également qu'aucun·e professionnel·le n'est à l'abri de cet engrenage de la pratique, à l'instar de personnes militantes qui une fois animées par leur cause n'arrivent pas à en sortir.

Selon nous, ces deux extrêmes peuvent mener à une déstabilisation de la santé mentale et physique d'un ou d'une professionnelle, nous imaginons dans ces cas-là à un burnout.

En commençant notre Travail de Bachelor nous cherchions avant tout à préconiser la vision du travail social au niveau macro. En effet, il s'agissait pour nous du nœud de cette profession qui, par une meilleure visibilité de la pratique au niveau micro influencerait les niveaux supérieurs et gagnerait en efficacité. Cette opération n'étant possible que par une prise de conscience des personnes travaillant au niveau micro au sujet des niveaux meso et macro qui les entourent et qui peuvent avoir une influence prédominante. La perméabilité des informations entre les différents niveaux pourrait alors permettre une meilleure réponse auprès des personnes accompagnées et donc une amélioration générale de notre société.

A la fin de ce Travail de Bachelor, nous n'avons malheureusement pas de réponses telles quelles ou préconçues à nos souhaits de révolutionner la profession. Nous arrivons plutôt à une constatation basée sur notre échantillon de recherche nous permettant d'amener d'avantage de pistes de réflexions à nouveau elles-mêmes basées sur des hypothèses de notre part.

Toutefois, à la fin de notre écrit, nous pensons avoir élargi suffisamment notre vision et nos connaissances en relation à notre question de recherche de base, en fonction du niveau de recherche et d'intervention actuelle que nous pouvons amener.

## 14 Bibliographie

- Barreyre, J.-Y., & Bouquet, B. (2013). *Nouveau dictionnaire critique d'action sociale* (éd. 7e). Paris: Bayard.
- Beckers, J. (2007). *Compétences et identité professionnelles*. Bruxelles: De Boeck Supérieur. doi:10.3917/dbu.becke.2007.01
- Begon, E., & Mairesse, P. (2013). Réflexivité et capabilité: la part de création dans l'activité. Dans M. Parlier, *Réflexivité et pratique professionnelle* (p. 194). Education permanente.
- Besozzi, E. (2001). Science sociales, pratique réflexive et contextes formatifs en Italie. *Carrefours de l'éducation*(n°12), pp. 116-125. doi:10.3917/cdle.012.0116
- Blanchet, A., & Gotman, A. (1992). *L'enquête et des méthodes: L'entretien*. Paris: Nathan.
- Bras-de-Fer, J. (2013). *CNRTL*. Récupéré sur ATILF / CNRS / Nancy Université: <http://www.cnrtl.fr/definition/identit%C3%A9>
- Coquoz, J., & Knüsel, R. (2004). *L'insaisissable pratique*. Lausanne: Les Cahiers de l'éesp.
- Day, C. F. (2001). Développement professionnel et pratique réflexive: finalités, processus et partenariats. *Carrefours de l'éducation*, pp. 40-54. doi:10.3917/cdle.012.0040
- De Crèvecoeur, M. (2013). *CNRTL*. Récupéré sur ATILF / CNRS / Nancy Université: <http://www.cnrtl.fr/definition/identit%C3%A9>
- Demailly, L. (2008). *Politique de la relation: Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*.
- Dubar, C. (2010). *La socialisation* (éd. 4e). Paris: Armand Colin.
- Estrela, M. T. (2001). Pratiques réflexives et conscientisation. *Carrefours de l'éducation*(n°12), pp. 56-65. doi:10.3917/cdle.012.0056
- Fablet, D. (2004). Les groupes d'analyse des pratiques professionnelles: un visée avant tout formative. *Connexions*(N°82), pp. 105-117. doi:10.3917/cnx.082.0105
- IFSW - Fédération Internationale des Travailleurs Sociaux. (2000, Juillet). *Définition du Travail Social*. Consulté le Novembre 30, 2015, sur <http://www.travail-social.com/>: <http://www.travail-social.com/Definition-du-Travail-Social>
- Imbert, F. (2010). Qui sont les travailleurs sociaux? *Les Cahiers Dynamique*(3), pp. 128-136. doi:10.3917/lcd.048.012
- Imbert, F. (2010/3). Qui sont les travailleurs sociaux? *Sociologie des professions*(n°48). ERES/ Les Cahiers Dynamiques. doi:10.3917/lcd.048.0128
- Jaeger, M. (2007/4). Un couple en recherche de stabilité: Formation et professionnalisation. Dans *Formation des acteurs du social: Il La professionnalisation*. ERES.
- Lagadec, A. (2009). L'analyse des pratiques professionnelles comme moyen de développement des compétences: ancrage théorique, processus à l'oeuvre et limites de ces dispositifs. *Recherche en soins infirmiers*(N° 97), pp. 4-22. doi:10.3917/rsi.097.0004

- Le nouveau Petit Robert. (2008). *Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française* (éd. Nouv. éd. du Petit Robert de Paul Robert). (J. Rey-Debove, & A. Rey, Éd.) Paris: Dictionnaire le Robert VUEF.
- Maritain. (2015, Décembre 14). Récupéré sur Centre national de ressources textuelles et lexicales: <http://www.cnrtl.fr/definition/r%C3%A9flexivit%C3%A9>
- Parlier, M. (2013). Réflexivité et pratique professionnelle. *Education Permanente*(n°196), p. 195.
- Pineau, G. (2013, Septemebre). Les réflexions sur les pratiques au coeur d'un tournant réflexif. Dans M. Parlier, *Réflexivité et pratique professionnelle* (p. 194). Education permanente.
- Portal, B. (2011). Notes de lecture. *Le sociographe*(n°36), pp. 114-123. doi:10.3917/graph.036.0114
- Ravon, B., & Ion, J. (2012). *Les travailleurs sociaux* (éd. 8ème). Paris: La Découverte.
- Renaud, Y. (2003). Mouvement perpétuel. Luttés sociales et historicité de la société dans la théorie d'Alain Touraine. *Le Philosophoire*(N°19), pp. 101-117. doi:10.3917/phoir.019.0101
- Ricard-Fresing, E. (2001). Vers une philosophie de la pratique réflexive. *Carrefours de l'éducation*(n°12), pp. 66-81. doi:10.3917/cdle.012.0066
- Roquet, P. (2012, Avril). Comprendre les processus de professionnalisation: un perspective en trois niveaux d'analyse. *Phronesis, I*(2), pp. 82-88. doi:10.4000/osp.528
- Touraine, A. (1973). *Production de la société*. Paris: Editions du Seuil.
- Travail-social.com. (2000). *Définition du Travail Social*. Récupéré sur <http://www.travail-social.com>: <http://www.travail-social.com/Definition-du-Travail-Social>
- Wittorski, R. (2008). Professionnaliser la formation: enjeux, modalités, difficultés. Dans *Formation emploi*.
- Zay, D. (2001). Penser le jeu interactif entre réflexion-pratique-partenariat. Questions et points de tensions. *Carrefours de l'éducation*(n°12), pp. 12-38. doi:10.3917/cdle.012.0012

## Table des illustrations

|   |    |
|---|----|
| <i>Figure 1 : Processus de conscientisation</i>                 | 10 |
| <i>Figure 2 : Schéma de la conscientisation professionnelle</i> | 45 |
| <i>Figure 3 : Processus d'analyse</i>                           | 47 |
| <i>Figure 4 : Méthodologie d'analyse</i>                        | 47 |
| <i>Figure 5 : Synthétisation des témoignages</i>                | 48 |
| <i>Figure 6 : Pyramide des savoirs</i>                          | 48 |



## Annexes :

| Thématique  | Sous-thématique/Mots clés   | Questions de relances  | Commentaires |
|---|---|--|--------------|
| Consigne  | Parcours  | <p>Pouvez-vous commencer par nous décrire votre parcours professionnel de manière chronologique depuis votre sortie de l'école obligatoire à aujourd'hui en incluant les écoles que vous avez fréquentées, vos expériences professionnelles et la durée de celle-ci en terminant par votre fonction actuelle. Ceci en rapport avec le travail que vous exercez aujourd'hui ? Ceci en lien avec le professionnel que vous êtes actuellement ?</p> <p>Mots clés : Expliquer parcours prof sur ce que cela vous a apporté au professionnelle que vous êtes aujourd'hui?</p> |              |
| Construction de l'identité professionnelle (objectif n°1) | <p>- Définition</p> <p>- Éléments déterminants (d'ordre collectifs et ou individuels)</p> | <p>- Comment est-ce que vous définiriez votre identité professionnelle ? Comment s'est-elle construite ? Qu'est ce qui constitue votre conscience professionnelle d'aujourd'hui ?</p> <p>- Quelles sont les valeurs principales auxquelles vous vous référez et qui construisent le professionnel que vous êtes ?</p> <p>- Quels éléments ont déterminé cette définition de votre identité professionnelle ? (Éléments d'ordres collectifs ou individuels ? Et quels sont-ils ? Groupes professionnelles, écoles, etc.)</p>  |              |

| Thématique  | Sous-thématique/Mots clés  | Questions de relances   | Commentaires |
|---|--|---|--------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parcours professionnel, individuel et de formation.</li> </ul>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quels sont les grands groupes auxquels vous vous êtes identifié ? - A quel groupe vous identifiez-vous aujourd'hui ?</li> <li>- A quel groupe vous identifiez-vous aujourd'hui ? Comment positionnez-vous votre identité professionnelle dans la collectivité ?</li> <li>- Faire lien avec le parcours expliqué au départ, de demander comment est-ce qu'il ou elle lie ces éléments de son parcours avec son identité professionnelle ?</li> <li>- Quelle place donnez-vous à vos expériences personnelles dans la construction de votre identité professionnelle ? Est-ce qu'un élément significatif personnel a influencé votre identité professionnelle ?</li> <li>- Quelle place donnez-vous à vos expériences professionnelles dans la construction de votre identité professionnelle ?</li> <li>- Quand avez-vous réalisé votre formation ?</li> <li>- Quels étaient les référentiels ?</li> <li>- Était-ce la voie « royale » pour devenir TS ?</li> <li>- Comment vous êtes-vous défini à la sortie de cette école ? Et quelle évolution depuis de cette définition depuis ?</li> </ul> |              |
| Comment cette identité professionnelle se traduit dans la pratique et à quel niveau d'intervention (Objectif n°2) | Niveaux d'intervention :<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- Niveaux micro, meso, macro</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parlez-nous de votre pratique professionnelle quotidienne, avec qui travaillez-vous et comment ?</li> <li>- Travaillez-vous aussi avec les usagers ?</li> <li>- Est-ce que vous avez également un rôle à jouer au sein de votre institution ? Comment intervenez-vous au niveau institutionnel ?</li> </ul>  |              |

| Thématique  | Sous-thématique/Mots clés   | Questions de relances   | Commentaires |
|---|---|---|--------------|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fréquence</li> <li>- Priorité</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-ce que vous faites au niveau institutionnel ?</li> <li>- Jouez-vous aussi un rôle au niveau sociétal ? Est-ce qu'on vous le demande ?</li> <li>- Où travaillez-vous le plus ? Et pourquoi ?</li> <li>- L'essentiel de votre travail ? Pouvez-vous nous dire un pourcentage ?</li> <li>- À quoi est-ce lié ? (À votre formation ? À votre parcours professionnel ?)</li> <li>- Quel impact recherchez-vous en travaillant à ce niveau ? Et quel impact pensez-vous avoir ?</li> </ul>  |              |
| Comment s'articule l'identité professionnelle (personnelle) et la pratique professionnelle ? (Objectif n°3) | <i>Comment la personne mobilise des théories dans la pratique. Traduction de l'identité dans la pratique professionnelle.</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Avant, vous nous avez parlé que vous vous définissiez ... alors comment se traduit cette identité dans votre pratique ? Comment réussissez-vous à « manier » les deux ? Faites-vous des concessions ? (Par exemple, de votre identité professionnelle par rapport à la méthode prescrite par le lieu de travail ?)</li> <li>- Quand vous nous avez parlé de votre pratique professionnelle ..., quels liens faites-vous avec votre identité professionnelle ? Finalement, est-ce que ça a toujours été comme ça ?</li> <li>- Lorsque vous prenez du recul sur votre travail et que vous avez une réflexion sur celui-ci comment vous articulez-vous vous-même et votre pratique ?</li> </ul> |              |

| Thématique | Sous-thématique/Mots clés   | Questions de relances  | Commentaires |
|------------|---|--|--------------|
|            |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si vous prenez du recul sur votre pratique et vos actes faits, vous sentez vous en adéquation ? Est-ce que vous vous "identifier" à ces actions ? Vous appartiennent-elles ?</li> <li>- A quoi vous référez-vous dans ce processus réflexif ? (Formation, pratique professionnelle des collègues, référentiels de compétences, prescriptions institutionnelles, etc.)</li> <li>- Quand vous prenez du recul sur votre travail et que vous vous posez des questions, comment répondez-vous à ces questions ? À quoi vous référez-vous pour trouver les réponses ?</li> </ul> |              |
| Synthèse   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perception de son identité</li> <li>- Commentaires</li> <li>- Faire une synthèse, un bilan de l'entretien à la personne</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arrivé à la fin de cet entretien, est ce que vous vous définissez de la même manière qu'avant ? Et dans 10 ans ?</li> <li>- Souhaitez-vous rajouter quelque chose ?</li> </ul>  |              |